

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PADA NASABAH
(Studi Pada KSPPS BMT Fajar Pringsewu)**



Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana S1 dalam Ilmu Ekonomi (S.E)

Oleh

MUHAIMIN

NPM: 1451020242

JURUSAN: Perbankan Syari'ah

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
1439/2018**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PADA NASABAH
(Studi Pada KSPPS BMT Fajar Pringsewu)**

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana S1 dalam Ilmu Ekonomi (S.E)



**Pembimbing I
Pembimbing II**

**: Hanif, S.E., M.M.
: Fatih Fuadi, M.S.I.**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
1439/2018**

ABSTRAK

Persaingan dalam dunia bisnis di masa sekarang semakin ketat baik dipasar nasional maupun internasional. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan pelayanan kepada para pelanggannya, misalnya dengan menawarkan produk yang mutunya lebih baik, harganya murah, dan pelayanan yang mutunya lebih baik dari para pesaingnya. Kualitas pelayanan juga berkenaan dengan kemampuan suatu lembaga keuangan dalam memberikan jasa yang telah dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Seperti halnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT Fajar Pringsewu untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Dengan semakin baiknya kualitas yang diberikan maka akan mempengaruhi tingkat kenyamanan dan loyalitas nasabahnya.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana standar operasional prosedur (SOP) pelayanan di KSPPS BMT Fajar Pringsewu dalam melayani para nasabahnya, dan bagaimana kualitas pelayanan yang telah diberikan KSPPS BMT Fajar Pringsewu kepada para nasabahnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui standar operasional prosedur(SOP) pelayanan di KSPPS BMT Fajar Pringsewu dalam melayani para nasabahnya, dan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan KSPPS BMT Fajar Pringsewu.

Penelitian ini termasuk kedalam penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat kualitatif. Pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Responden yang dijadikan sampel sebanyak 22 orang. Sedangkan analisisnya menggunakan analisis kualitatif yang bersifat deduktif.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukan bahwa standar operasional prosedur pelayanan KSPPS BMT Fajar Pringsewu sudah sesuai dengan prosedur, hal ini dinyatakan dengan karyawan yang mampu memahami prinsip dan tanggung jawabnya, namun pada prakteknya masih perlu adanya monitoring dan pelatihan agar dapat meningkatkan kinerja mereka dimasa mendatang. Sedangkan dalam pelayanan menerapkan prinsip 6S yaitu: *Salaam, Simple, Soon, Solution, See, dan Smile*. Dan dimensi pelayanan diantaranya: *Tangibles* dengan memberikan fasilitas, *reliability* dengan adanya standar pelayanan yang jelas dan keahlian karyawan, *responsiveness* melayani nasabah dengan cepat dan tanggap, *assurance* memberikan jaminan pelayanan kepada nasabah, dan *empathy* melayani nasabah dengan ramah dan sopan santun. Sehingga dapat terciptanya kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah, karena kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan nasabah, nasabah yang merasa puas akan cenderung loyal kepada KSPPS BMT Fajar Pringsewu.

Kata kunci: *Kualitas, Pelayanan, kepuasan, Loyalitas*



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Sekretariat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Sukarame 1, Bandar Lampung 35131

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI
UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN DAN
LOYALITAS PADA NASABAH (Studi Pada
KSPPS BMT Fajar Pringewu)

Nama Mahasiswa : Muhaimin
NPM : 1451020242
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam sidang Munaqosyah Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Bandar Lampung, November 2018

Pembimbing I

Hanif, S.E., M.M.

NIP. 197408232000031001

Pembimbing II

Fatih Fuadi, M.S.I.

NIP. 198512192015031006

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Ahmad Habibi, S.E., M.E.

NIP. 197905142003121003



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. 0721 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan Judul **"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PADA NASABAH (Studi Pada KSPPS BMT Fajar Pringsewu)**, disusun oleh: **Muhaimin, NPM: 1451020242**, Jurusan: Perbankan Syariah, diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal : Selasa, 27 November 2018.

TIM MUNAQOSYAH

Ketua : Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I

Sekretaris : Ulul Azmi Mustofa, M.S.I

Penguji I : Muhammad Kurniawan, S.E., M.E.Sy

Penguji II : Hanif, S.E., M.M

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Han, Bahrudin, M.A

NIP. 195808241989031003

SURAT PERNYATAAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhaaimin
NMP : 1451020242
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pada Nasabah (Studi Pada KSPPS BMT Fajar Pringsewu)” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada pihak penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bandar Lampung, September 2018

Penyusun,

Muhaimin
NPM. 1451020242

MOTTO

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

Artinya: “Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesamanya”. (HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni)



PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, tak henti hentinya saya ucapkan rasa syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan karya tulis ini. Sebagai tanda bukti cinta dan ketulusan saya persembahkan karya tulis ini kepada:

1. Kedua orang tuaku, Bapakku Tugino MS dan Ibuku tercinta Sri Wahyuni, yang tak henti-hentinya selalu memanjatkan do'a untuk saya, berjuang untuk keberhasilanku serta memberi cinta dan kasih sayang dalam mendidiku, sampai menghantarkanku dalam meraih gelar sarjan.
2. Kakaku Roziqin dan adiku Nur Habibi yang selalu memberikanku semangat dan dorongan untuk segera menyelesaikan karya tulis ini, terimakasih atas do'a dukungan, kasih sayang serta semangatnya.
3. Teman-teman seperjuanganku Kelas C Perbankan Syariah tahun 2014 yang selalu memberikan semangat, serta teman-teman seluruh angkatan 2014 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Sahabat-sahabat tercintaku Muhammad Ikramuddin, Rifan Zainuri, Satria Dwijaya, Hafid Fajarakhdi, Zuan Fedrik Pakpahan, yang telah memberikan semangat dukungan dan perhatian selama penulisan karya ini.
5. Almamaterku tercinta UIN Raden Intan Lampung.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Muhaimin dilahirkan pada tanggal 08 Juni 1996 di Sukamandi, Way Lima, Kabupaten Pesawaran. Putra kedua dari tiga bersaudara yang merupakan buah kasih pernikahan dari pasangan Bapak Tugino MS dan Ibu Sri Wahyuni. Berikut riwayat pendidikan penulis :

1. Pendidikan Sekolah Dasar di SDN 3 Cimanuk, kecamatan Way Lima, diselesaikan pada tahun 2007.
2. Melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di Madrasah Tsanawiyah Math'laul Anwar Kedondong, diselesaikan pada tahun 2010.
3. Melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di MAN Kedondong, diselesaikan pada tahun 2013.
4. Pada tahun 2014 penulis melanjutkan pendidikan kejenjang perguruan tinggi, dan terdaftar sebagai mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Demikianlah riwayat hidup penulis yang dapat dibagikan dari aspek pendidikan.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pada Nasabah Pada KSPPS BMT Fajar Pringsewu” dapat diselesaikan. Tidak lupa shalawat beserta salam semoga selalu tercurahkan kepada suri tauladan kita Nabi besar Muhammad SAW.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program Strata satu (S1) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang Ilmu Ekonomi.

Atas bantuan semua pihak dalam proses penyelesaian skripsi ini, tak lupa dihaturkan terimakasih sedalam-dalamnya. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Moh. Bahrudin, M.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
2. Bapak Ahmad Habibi, S.E., M.E. selaku ketua jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Rden Intan Lampung.
3. Bapak Hanif, S.E., M.M. selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, membimbing, mengarahkan, dan memotivasi hingga skripsi ini selesai.
4. Bapak Fatih Fuadi, M.S.I. Selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, membimbing, mengarahkan, dan memotivasi hingga skripsi ini selesai.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta staf karyawan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.

6. Bapak Nikmatullah selaku Pimpinan Cabang KSPPS BMT Fajar Pringsewu, karyawan dan semua pihak yang telah membantu dan memberikan informasi yang berkaitan dengan skripsi ini.
7. Kedua orang tuaku, kakak, adik dan seluruh keluarga besar yang senantiasa berdo'a dengan tulus dan memberi semangat serta motivasi untuk keberhasilanku.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, hal ini tidak lain disebabkan karena keterbatasan kemampuan, waktu, dan dana yang penulis miliki. Untuk itu kiranya para pembaca dapat memberikan masukan dan saran-saran, guna melengkapi tulisan ini. Diharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya bagi akademik di Jurusan Perbankan Syariah UIN Raden Intan Lampung.



Bandar Lampung, September 2018

Penulis,

Muhaimin
NPM. 1451020242

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISITALITAS	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul	1
B. Alasan Memilih Judul	2
C. Latar Belakang Masalah	3
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	11
G. Metodologi Penelitian	12
H. Penelitian Terdahulu	18

BAB II LANDASAN TEORI

A. Baitul Maal Wat Tamwil	
1. Definisi Baitul maal Wat Tamwil	20
2. Fungsi Baitul Maal Wat Tamwil	21
3. Produk Baitul maal Wat Tamwil.....	22
4. Landasan Hukum Baitul Maal Wat Tamwil	24
B. Standar Operasional Prosedur (SOP)	
1. Definisi Standar Operasional Prosedur.....	27
2. Tujuan Penyusunan SOP.....	28

3. Prinsip Dasar Penyusunan SOP.....	28
4. Manfaat SOP	29
C. Konsep Pelayanan	
1. Kualitas Pelayanan	30
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	32
3. Standar Pelayanan.....	36
4. Etika Pelayanan Dalam Islam	36
D. Konsep Kepuasan Nasabah	
1. Kepuasan Nasabah.....	39
2. Mengukur Kepuasan Nasabah.....	41
3. Manfaat Kepuasan Nasabah	43
4. Indikator Kepuasan Nasabah.....	43
5. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah.....	44
6. Kepuasan Dalam Pandangan Ekonomi Islam	45
E. Konsep Loyalitas Nasabah	
1. Loyalitas Nasabah.....	46
2. Mengukur Loyalitas Nasabah.....	47
3. Indikator Loyalitas Nasabah	48
4. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah	49

BAB III LAPORAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	
1. Sejarah Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Fajar.....	50
2. Visi dan Misi Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Fajar	56
3. Tujuan Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Fajar.....	56
4. Struktur Organisasi Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Fajar Pringsewu.....	57
5. Fungsi, Tanggung Jawab, Tugas Pokok dan Wewenang Karyawan KSPPS BMT Fajar.....	57
6. Produk KSPPS BMT Fajar	63
B. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan di KSPPS BMT Fajar Pringsewu	65
C. Prosedur Pelayanan Pada Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Fajar Pringsewu.....	67
D. Tanggapan Nasabah Mengenai Penerapan Standar Kualitas pelayanan dari KSPPS BMT Fajar Pringsewu.....	72

BAB IV ANALISIS DATA

A. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan di KSPPS BMT Fajar Pringsewu	76
B. Kualitas Pelayanan Yang Diberikan KSPPS BMT Fajar Pringsewu Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah	82

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	116
B. Saran	118

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

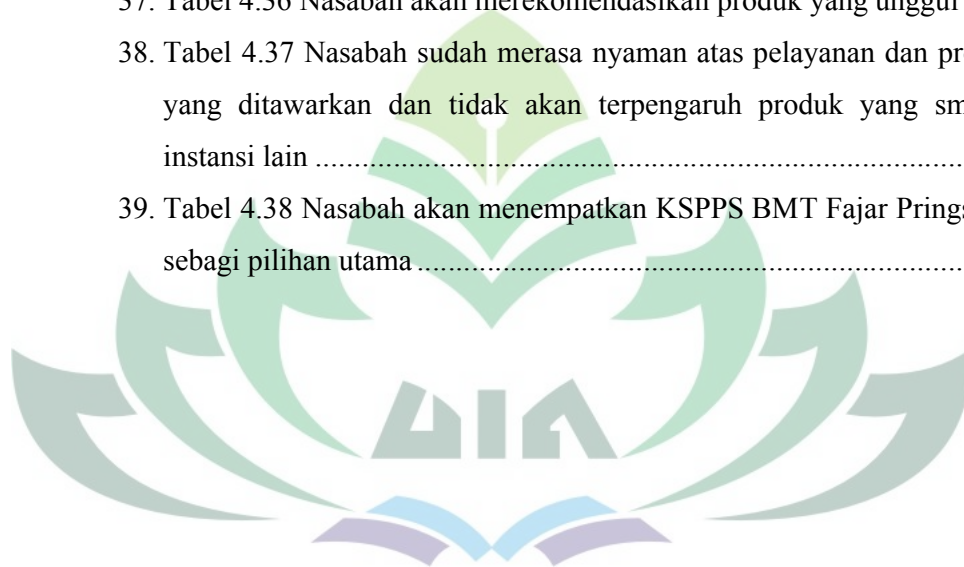


DAFTAR TABEL

1. Tabel 3.1 Daftar Nasabah KSPPS BMT Fajar Pringsewu.....	74
2. Tabel 4.1 Persepsi nasabah terhadap keadaan fisik (Kondisi gedung, gudang, dan lain-lain	84
3. Tabel 4.2 Persepsi nasabah terhadap kelengkapan sarana dan prasarana	85
4. Tabel 4.3 Persepsi nasabah terhadap penampilan pegawai	86
5. Tabel 4.4 Persepsi nasabah terhadap kepercayaan nasabah pada karyawan.....	86
6. Tabel 4.5 Persepsi nasabah terhadap konsistensi karyawan dalam memberikan pelayanan	87
7. Tabel 4.6 Persepsi nasabah terhadap keakuratan karyawan dalam melayani nasabah	88
8. Tabel 4.7 Persepsi nasabah terhadap kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan benar.....	89
9. Tabel 4.8 Persepsi nasabah terhadap ketanggapan karyawan dalam mengatasi keluhan nasabah.....	89
10. Tabel 4.9 Persepsi nasabah terhadap interaksi karyawan yang baik kepada nasabah.....	90
11. Tabel 4.10 Persepsi nasabah terhadap kenyamanan, keamanan, dan ketepatan waktu pelayanan	91
12. Tabel 4.11 Persepsi nasabah terhadap pengetahuan karyawan dalam memberikan informasi kepada nasabah.....	91
13. Tabel 4.12 Persepsi nasabah terhadap profesionalisme karyawan.....	92
14. Tabel 4.13 Persepsi nasabah terhadap kecepatan karyawan dalam menanggapi keluhan nasabah.....	93
15. Tabel 4.14 Persepsi nasabah terhadap kepedulian karyawan akan keinginan nasabah	94

16. Tabel 4.15 Persepsi nasabah terhadap karyawan yang dapat menjaga hubungan baik kepada nasabah	94
17. Tabel 4.16 Persepsi kepuasan nasabah terhadap keadaan fisik.....	95
18. Tabel 4.17 Persepsi kepuasan nasabah terhadap kelengkapan sarana dan prasarana.....	96
19. Tabel 4.18 Persepsi kepuasan nasabah tentang terhadap penampilan pegawai	97
20. Tabel 4.19 Persepsi kepuasan nasabah terhadap kepercayaan nasabah pada karyawan.....	97
21. Tabel 4.20 Persepsi kepuasan nasabah terhadap konsistensi karyawan dalam memberikan pelayanan.....	98
22. Tabel 4.21 Persepsi kepuasan nasabah terhadap keakuratan karyawan dalam melayani nasabah	99
23. Tabel 4.22 Persepsi kepuasan nasabah terhadap kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan benar	100
24. Tabel 4.23 Persepsi kepuasan nasabah terhadap ketanggapan karyawan dalam mengatasi keluhan nasabah	100
25. Tabel 4.24 Persepsi kepuasan nasabah terhadap interaksi karyawan yang baik kepada nasabah.....	101
26. Tabel 4.25 Persepsi kepuasan nasabah terhadap kenyamanan, keamanan, dan ketepatan waktu pelayanan	102
27. Tabel 4.26 Persepsi kepuasan nasabah terhadap pengetahuan karyawan dalam memberikan informasi kepada nasabah	102
28. Tabel 4.27 Persepsi kepuasan nasabah terhadap profesionalisme karyawan.....	103
29. Tabel 4.28 Persepsi kepuasan nasabah terhadap kecepatan karyawan dalam menanggapi keluhan nasabah	104
30. Tabel 4.29 Persepsi kepuasan nasabah terhadap kepedulian karyawan akan keinginan nasabah	105
31. Tabel 4.30 Persepsi kepuasan nasabah terhadap karyawan yang dapat menjaga hubungan baik kepada nasabah	105

32. Tabel 4.31 Nasabah akan melakukan pembelian ulang secara teratur	106
33. Tabel 4.32 Nasabah akan membela atau lebih mengunggulkan produk dari KSPPS BMT Fajar Pringsewu	107
34. Tabel 4.33 Nasabah akan menggunakan produk lain yang ditawarkan KSPPS BMT fajar Pringsewu	107
35. Tabel 4.34 Nasabah merasa puas dengan produk yang ditawarkan.	108
36. Tabel 4.35 Nasabah kan menyarankan kepada teman, kerabat, dan saudara untuk menjadi anggota KSPPS BMT Fajar Pringsewu	109
37. Tabel 4.36 Nasabah akan merekomendasikan produk yang unggul	109
38. Tabel 4.37 Nasabah sudah merasa nyaman atas pelayanan dan produk yang ditawarkan dan tidak akan terpengaruh produk yang sma di instansi lain	110
39. Tabel 4.38 Nasabah akan menempatkan KSPPS BMT Fajar Pringsewu sebagai pilihan utama	111



DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Bentuk Badan Hukum BMT26
2. Gambar 3.1Struktur Organisasi KSPPS BMT Fajar Pringsewu.....57



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Kerangka awal guna mendapatkan gambaran yang jelas dan memudahkan dalam memahami skripsi ini, maka perlu adanya ulasan terhadap penegasan arti dan maksud dari beberapa istilah yang terkait dengan judul ini. Berdasarkan penegasan judul tersebut diharapkan tidak akan terjadi kesalah pahaman terhadap pemaknaan judul dari beberapa istilah yang digunakan. Judul penelitian ini adalah “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH” (Studi Pada KSPPS BMT Fajar Pringsewu). Maka terlebih dahulu perlu di jelaskan istilah-istilah penting yang terkandung dalam judul tersebut:

1. Analisis merupakan penyelidikan atas suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya.¹
2. Kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa sebagai keyakinan pelanggan sebelum membeli atau menggunakan suatu produk sebagai acuan dalam menilai produk atau suatu lembaga keuangan.²

¹ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Gramedia, 2008), h. 58.

² Muhammad Dwi Ari Susanto, Handoyo Djoko Waluyo, Sari Listyorini, “Pengaruh Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Pada KJKS BMT Binna Umat Sejahtera Kec. Lasem”. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol. 1 No. 1 Tahun 2012, h, 4.

3. Kepuasan Nasabah merupakan hasil (*Outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan.³
4. Loyalitas Nasabah merupakan hasil dari sebuah kepuasan antara harapan sebelum menggunakan produk atau jasa dengan pengalaman aktual.⁴

Berdasarkan penjelasan dari istilah-istilah diatas, maka dapat ditegaskan bahwa yang dimaksud dengan judul penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT Fajar Pringsewu sebagai upaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pada nasabahnya.

B. Alasan Memilih Judul

Adapun alasan penulis dalam memilih judul skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Alasan Subjektif

Pelayanan merupakan interaksi yang dilakukan antara nasabah dengan karyawan dalam bentuk barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam menjalankan kegiatan perekonomian. Kualitas pelayanan yang dilakukan di KSPPS BMT Fajar Pringsewu inilah yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah dalam

³ Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan jasa* (Yogyakarta: Ekognisia, 2010), h.78.

⁴ *Ibid.*

menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan. Penelitian yang penulis lakukan merupakan relevansi dari ilmu yang penulis pernah pelajari di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.

2. Alasan Objektif

Permasalahan yang diteliti sesuai dengan bidang keilmuan yang sedang penulis pelajari yaitu berkenaan dengan lembaga keuangan syariah baik bank maupun bukan bank dan tersedia literatur-literatur sebagai bahan rujukan yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih dalam tentang bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT Fajar Pringsewu untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabahnya.

C. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan memiliki peranan yang sangat penting, hampir semua kegiatan ekonomi tak terhindar dari lembaga keuangan. Lembaga keuangan adalah salah satu faktor pendorong pertumbuhan dan kemajuan perekonomian suatu negara. Pembangunan nasional bagi bangsa Indonesia yang bertujuan menciptakan kesejahteraan bagi rakyat, salah satu kegiatan usaha tersebut merupakan realisasi gerakan ekonomi rakyat dalam wujud koperasi. Koperasi sebagai gerakan ekonomi rakyat maupun badan usaha berperan untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur. Berdasarkan UUD 1945 dan Pancasila dalam tata perekonomian nasional sebagai usaha bersama berdasarkan atas azas kekeluargaan dan demokrasi

ekonomi. Sedangkan lembaga keuangan yang saat ini masih mendominasi di Indonesia dominan menggunakan sistem bunga (konvensional). Sementara bunga lembaga keuangan dalam pandangan sebagian ulama Islam adalah identik dengan riba, perbedaan yang paling terlihat antara lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan syariah adalah penetapan sistem bagi hasil sebagai alternatif dari sistem bunga.

Lembaga keuangan syariah didirikan dengan tujuan mempromosikan dan mengembangkan prinsip-prinsip syariah, lembaga keuangan syariah memiliki orientasi pencapaian kesejahteraan, pelayanan kepada kepentingan publik dengan merealisasikan sasaran sosio-ekonomi Islam.⁵ Oleh karena itu, maka pengawasannya berbeda dengan bank konvensional. Pengawasan lembaga keuangan syariah mencakup dua hal, yaitu pengawasan dari aspek keuangan, kepatuhan pada perbankan secara umum, dan prinsip kehati-hatian.⁶

Persaingan dalam dunia bisnis di masa sekarang semakin ketat baik dipasar nasional maupun internasional. Hal ini berarti pelaku bisnis yang ada di dalam negeri selain mereka harus bersaing dengan pelaku bisnis lokal mereka juga bersaing dengan para pelaku bisnis dari luar negeri, karena mereka telah dibebaskan bea masuk produk yang mereka tawarkan dipasar dalam negeri. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, misalnya

⁵Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2009), h. 67.

⁶Wirnyaningsih, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2008), h.61.

dengan menawarkan produk yang mutunya lebih baik, harganya murah, dan pelayanan yang mutunya lebih baik dari para pesaingnya.

Kepuasan maupun ketidak puasan nasabah menjadi topik yang hangat diperbincangkan baik pada level industri maupun perusahaan jasa. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas pelayanan pengadaan barang dan jasa yang dikehendaki oleh nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi perusahaan, yang pada saat ini dijadikan tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan. Dalam sistem keuangan syariah lebih berpihak kepada ekonomi mikro, hal ini sangatlah penting dikarenakan lebih membawa dampak yang positif terhadap masyarakat. Berdirinya bank syariah maupun BMT (*Baitul maal wattamwil*) ditengah-tengah masyarakat yang terus mengalami perkembangan pesat membawa andil yang sangat baik dalam tatanan sistem keuangan Indonesia.

Lembaga keuangan Bank memiliki sistem dan prosedur yang baku sehingga tidak mampu menjangkau masyarakat lapis bawah dan kelompok mikro. Dengan prosedur yang panjang dan terkesan rumit, pengusaha mikro dan sektor informal tidak dapat mengakses sumber pendanaan dari bank, sehingga potensi besar dari sektor mikro tidak dapat berkembang dengan baik. Karena kebutuhan yang sangat mendesak terkadang jalan pintas akan dilakukan, yaitu dengan cara mengakses kredit dari rentenir dengan suku bunga yang sangat tinggi.

Sistem kredit yang ideal memiliki karakter yang berbeda antara sektor mikro dengan sektor menengah keatas. Kelompok mikro dengan

usaha yang belum stabil dan jumlah mayoritas, memiliki pola yang cepat dan sederhana. Problem yang dihadapi oleh pengusaha mikro tidak semata pada sektor permodalan, tetapi masih banyak aspek lain yang memerlukan perbaikan dan pendampingan. PINBUK (pusat inkubasi usaha kecil) yang telah menyebar di semua propinsi di Indonesia, merasa prihatin terhadap kondisi usaha mikro. Melalui pengkajian yang panjang dan mendalam, maka dirumuskan sistem keuangan yang lebih sesuai dengan kondisi usaha mikro dan sesuai dengan prinsip syariah adalah BMT (*Baitul maal wat tamwil*).

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) merupakan suatu lembaga keuangan bukan bank yang menjalankan prinsip syariah, BMT melaksanakan dua jenis kegiatan, yaitu *baitul tamwil* dan *baitulmal*. *Baitul tamwil* berkegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan pengusaha kecil dan dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan ekonomi. Sedangkan, *baitulmal* menerima titipan zakat, infak, dan sedekah, serta menjalankan sesuai dengan peraturan dan amanahnya.⁷ Perkembangan BMT dimaksudkan untuk mampu menjangkau lapisan masyarakat yang paling bawah dan tidak mampu disentuh dengan dana-dana komersil. Dengan zakat, maka BMT akan mampu memberdayakan kelompok fakir miskin.

⁷ Abdul Manan, *Hukum Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2012), h. 357.

Dalam pelayanannya BMT dituntut harus mengedepankan kualitas dan kuantitas serta kepuasan nasabahnya, sehingga akan terjadi kemajuan dalam kualitas pelayanan terhadap nasabah dan akan memberi dampak positif kelangsungan BMT. Karena dengan terciptanya kualitas yang bagus serta ditunjang dengan kualitas yang baik maka BMT akan dapat diperhitungkan di level nasional sebagai lembaga keuangan yang mandiri dan dapat mengangkat perekonomian masyarakat.

Bentuk badan hukum BMT memiliki kesamaan dengan institusi yang telah lama dikenal dalam sistem hukum nasional, tetapi BMT memiliki karakteristik yang khas dan tidak dimiliki oleh instansi lain, BMT yang telah berbadan hukum menggunakan badan hukum yang berbeda-beda, ada yang berbadan hukum koperasi dan ada pula yang berbadan hukum yayasan. Hingga saat ini, belum ada peraturan yang khusus mengatur tentang BMT, para praktisi BMT berpendapat bahwa telah ada landasan hukum yang menetapkan koperasi sebagai badan hukum BMT.⁸

Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Fajar Pringsewu merupakan salah satu lembaga keuangan unit koperasi, yang bergerak di bidang pembiayaan, simpanan dan investasi sesuai dengan pola bagi hasil syariah. KSPPS BMT Fajar Pringsewu merupakan lembaga keuangan yang menawarkan prinsip syariah dengan sistem bagi hasil sebagai strategi unggulan dalam mendapatkan nasabah. Lembaga

⁸ *Ibid.* h, 359.

keuangan seperti KSPPS BMT Fajar Pringsewu harus selalu berorientasi kepada keinginan dan kebutuhan nasabah, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak KSPPS BMT Fajar Pringsewu sangat mempengaruhi kesetiaan atau loyalitas nasabahnya, namun hal ini sangat sulit mengingat terdapat perubahan dalam aspek psikologis, kondisi lingkungan dan budaya yang berdampak pada proses keputusan nasabah untuk menabung atau menggunakan jasa BMT.

Scoot Robinette berpendapat bahwa terdapat pengaruh dari keputusan nasabah untuk menabung, semakin tinggi kualitas pelayanan suatu lembaga keuangan semakin tinggi pula keputusan nasabah untuk menggunakan jasanya. Keputusan nasabah untuk menabung merupakan efek akhir dari suatu pembelian yang diartikan sebagai suatu sikap dan niat untuk berperilaku dimasa depan.⁹

Produk adalah sesuatu yang ditawarkan kedalam pasar untuk di pakai dan dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan nasabah.¹⁰ Produk yang dimiliki oleh KSPPS BMT Fajar Pringsewu yaitu berupa produk simpanan dan pembiayaan, untuk kemajuan suatu lembaga keuangan maka perlu mencermati permintaan nasabah untuk suatu produk atau jasa yang akan ditawarkan, salah satunya yaitu meningkatkan kualitas pelayanan, mengenai kualitas pelayanan dari tempat, karyawan, peralatan, komunikasi, simbol, dan harga yang kebanyakan nasabah lihat. Pentingnya dimensi ini akan menumbuhkan *image* penyedia jasa terutama terhadap

⁹ Huriyati, *Manajemen Pemasaran Modern*, (Yogyakarta: Liberty, 2005), h. 125.

¹⁰ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Gramedia, 2006), h. 54.

calon nasabah baru dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga keuangan.

Kualitas pelayanan menurut Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari suatu usaha yang dijalankan, baik itu berupa barang ataupun jasa haruslah berkualitas, kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga keuangan dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah dalam menggunakan produk atau jasa yang dimilikinya. Seperti yang telah di jelaskan di dalam Al-Qur'an Surat Al-Baqarah ayat 267 berikut:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ
مِّنَ الْاَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاَخٰذِيْهِ اِلَّا اَنْ
تُغْمِضُوْا فِيْهِ ۚ وَاعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah Allah maha kaya lagi maha terpuji”. (Q.S Al-Baqarah 267).

Kualitas pelayanan juga berkenaan dengan kemampuan suatu lembaga keuangan dalam memberikan jasa yang telah dijanjikan secara terpercaya dan akurat, pelayanan akan dikatakan *Reliable* (handal) apabila dalam perjanjian yang telah disepakati dicapai secara aktual. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga keuangan tersebut.

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan diatas, maka atas dasar inilah penulis ingin meneliti kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT Fajar Pringsewu guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabahnya dalam judul penelitian “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KSPPS BMT FAJAR SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PADA NASABAH (Studi Pada KSPPS BMT Fajar Pringsewu)”.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan di KSPPS BMT Fajar Pringsewu dalam melayani para nasabahnya ?
2. Bagaimana kualitas pelayanan yang telah diberikan KSPPS BMT Fajar Pringsewu sebagai upaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas kepada para nasabahnya ?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin penulis capai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui standar operasional prosedur pelayanan yang diterapkan oleh KSPPS BMT Fajar Pringsewu dalam melayani para nasabahnya.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan sudah sesuai dengan apa yang nasabah harapkan.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi pihak KSPPS BMT Fajar Pringsewu penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada para nasabahnya dimasa mendatang, agar dapat meningkatkan kepuasan para nasabahnya, sehingga dapat mempengaruhi loyalitas dalam menggunakan produk maupun jasa yang ditawarkan oleh KSPPS BMT Fajar Pringsewu, sehingga dapat mempengaruhi profitabilitas perusahaan dimasa mendatang.
2. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan ataupun literatur penelitian yang akan datang, serta dapat membantu mengidentifikasi permasalahan yang timbul akibat kualitas pelayanan yang kurang baik, dan dapat memberikan usulan mengenai pemecahan masalah yang dihadapi.
3. Bagi penulis sendiri, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan ilmu pengetahuan tentang operasional sebuah perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

G. Metodologi Penelitian

Pembahasan penelitian ini agar sesuai dengan apa yang diharapkan, dan dapat terlaksana dengan objektif dan ilmiah serta hasil

yang optimal, maka diperlukan metode-metode penelitian untuk bertindak dan berfikir menurut aturan-aturan yang ilmiah. Adapun metode-metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Jenis dan sifat penelitian

Dilihat dari jenisnya, penelitian ini termasuk kedalam penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu melakukan kegiatan lapangan tertentu guna memperoleh berbagai data dan informasi.¹¹ Jadi, penelitian ini bertujuan untuk mencari data dari lapangan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT Fajar Pringsewu dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabahnya.

Menurut sifatnya penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut M. Nazir metode deskriptif merupakan suatu metode yang digunakan untuk meneliti status kelompok, suatu objek, kondisi, atau suatu peristiwa dimasa sekarang. Sedangkan menurut Suharsimi Ariskunto, penelitian deskriptif tidak termasuk untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi menggambarkan apa adanya gejala dan keadaan tertentu.¹²

2. Sumber data

Data yang penulis gunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

32. ¹¹ Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Research*, (Bandung, Mandar Maju, 2008), h.

¹² Winarno Surachman, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, (Bandung: Tarsito, 2015), h. 131.

a. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti.¹³ Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari hasil wawancara nasabah dan pihak yang berkompeten di KSPPS BMT Fajar Pringsewu.

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang lebih dulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi diluar penelitian sendiri, walaupun data yang dikumpulkan itu sesungguhnya data asli. Data sekunder dapat diperoleh dari buku-buku, perpustakaan, penelitian terdahulu, maupun refrensi pihak lainya.¹⁴

3. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data. Hal ini karena data merupakan faktor terpenting dalam suatu penelitian, tanpa adanya data yang terkumpul maka tidak mungkin penelitian yang dilakukan akan berhasil. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah:

a. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.

¹³ Mudrajat kuncoro, *Metode Research Untuk Ekonomi dan Bisnis*, (Jakarta: Erlangga, 2013), h. 8.

¹⁴ Muhammad Bapundu Tika, *Metode Penelitian Riset Bisnis*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 57.

Dua yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan apabila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, gejala-gejala alam, dan responden yang diamati tidak banyak.¹⁵ Observasi yang dilakukan penelitian yaitu mengamati proses pelayanan yang ada di BMT Fajar Pringsewu dan menunggu nasabah yang datang ke BMT Fajar Pringsewu untuk diwawancara.

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu percakapan tanya jawab lisan antara dua orang untuk bertukar informasi atau ide, sehingga dapat dikonstruksikan makna suatu topik atau masalah tertentu.¹⁶ Jenis wawancara yang akan dilakukan peneliti adalah jenis wawancara tidak terstruktur yang artinya wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.¹⁷ Dalam hal ini wawancara yang akan peneliti lakukan kepada 20 orang nasabah dan 2 orang pihak yang berkompeten di KSPPS BMT Fajar Pringsewu. Teknik wawancara yang dipakai yaitu wawancara terstruktur, yaitu wawancara yang dilakukan dengan terlebih dahulu membuat daftar pertanyaan yang terkadang disertai jawaban-jawaban alternatif dari responden dengan maksud pengumpulan data dapat lebih terarah kepada masalah, tujuan, dan hipotesis penelitian.

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 215.

¹⁶ Cholid Nurkubo dan Abu Achmadi, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), h. 83.

¹⁷ Sugiyono, *Op.Cit.* h. 220.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mengumpulkan data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, buku-buku tentang teori pendapat, dalil atau hukum-hukum dan sebagainya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.¹⁸ Dokumentasi berbentuk tulisan contohnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life history*), cerita, biografi peraturan, kebijakan. Dokumentasi yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumentasi berbentuk karya misalnya karya seni yang berbentuk gambar, patung, film, dan lain-lain.¹⁹ Dokumentasi yang didapat oleh peneliti yaitu berupa foto saat penelitian.

4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik sebuah kesimpulan.²⁰ Populasi dalam penelitian ini adalah 129 orang terdiri dari 124 nasabah dan 5 pegawai di KSPPS BMT Fajar Pringsewu.²¹

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penelitian ini menggunakan teknik

¹⁸ Arikunto Surhasimi, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2012), h. 20.

¹⁹ Sugiyono, *Op.Cit.* h.240.

²⁰ *Ibid.* h. 117.

²¹ Nikmatullah, Pimpinan Cabang, KSPPS BMT Fajar Pringsewu, *Wawancara*, 31 Juli 2018, tidak diterbitkan.

Accident Sampling dimana pengambilan anggota sampel populasi dilakukan secara kebetulan.²² Sampel pada penelitian ini adalah seluruh nasabah KSPPS BMT Fajar Pringsewu yang diambil secara acak oleh peneliti yang dianggap mewakili jumlah populasi. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 22 Orang yang terdiri dari 20 orang nasabah dan 2 orang pegawai KSPPS BMT Fajar Pringsewu terdiri dari Pimpinan Cabang dan Customer Service.

5. Pengolahan data

Setelah melakukan pengumpulan data, seluruh data yang terkumpul kemudian diolah oleh peneliti. Dalam mengolah data kualitatif dilakukan melalui tahap reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

a. Reduksi

Mereduksi berarti merangkum, memilih hal-hal pokok dan penting kemudian dicari tema dan polanya. Pada tahap ini peneliti memilah informasi mana yang relevan dan mana yang tidak relevan dengan penelitian yang dilakukan. Setelah tahap reduksi selesai data akan mengerucut, semakin sedikit dan mengarah ke inti permasalahan sehingga mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai objek yang diteliti.²³

²² Sugiyono, *Op.Cit.* h. 118.

²³ *Ibid.* h. 119.

b. Penyajian data

Setelah selesai mereduksi data, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Data disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan uraian penjelasan yang bersifat deskriptif.²⁴

c. Penarikan kesimpulan

Tahapan terakhir pengolahan data adalah penarikan kesimpulan. Setelah semua data tersaji permasalahan yang menjadi objek penelitian dapat dipahami dan kemudian ditarik kesimpulan yang merupakan hasil dari penelitian ini.²⁵

6. Analisis data

Analisis data menggunakan metode berfikir *deduktif*, yaitu metode yang dilakukan dengan cara menarik suatu kesimpulan yang dimulai dari pernyataan umum atau teori-teori menuju pernyataan-pernyataan khusus dengan penalaran atau rasio-rasio. Dengan metode ini, penulis mengambil sebuah kesimpulan dari pernyataan umum, seperti teori-teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Kemudian menuju pernyataan khusus, yaitu memaparkan keadaan dilapangan, yang dimana penulis memaparkan mengenai kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas nasabah.

²⁴ *Ibid.* h. 120.

²⁵ *Ibid.* h. 120.

H. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mengacu pada penelitian terdahulu, untuk mempermudah dalam pengumpulan data, metode analisis data yang digunakan dalam pengolahan data. Maka penulis mencantumkan beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini. Hal ini dilakukan untuk mendapat gambaran dalam menyusun kerangka pemikiran dengan harapan penelitian ini dapat tersaji secara akurat dan mudah dipahami oleh pembaca. Terdapat beberapa literatur yang memiliki topik yang sama, namun terdapat perbedaan dan persamaan dari sisi pembahasannya, yaitu:

1. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Kaffah Yogyakarta, skripsi ini ditulis oleh Prasetyo Adi, Mahasiswa jurusan Ekonomi Islam STAIN Surakarta. Hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan dari segi dimensinya berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, guna meningkatkan kepuasan nasabah maka BMT Kaffah harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.²⁶
2. Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Yogyakarta. Jurnal ditulis oleh Putri Dwi Cahyani, Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Hasil penelitian ini adalah kepuasan pelanggan tentang kualitas pelayanan di bank syariah telah diatas moderat (cukup tinggi). Faktor yang memberikan efek bagi

²⁶ Prasetyo Adi,” Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Kaffah Yogyakarta”, (Skripsi S-1 Ekonomi Islam STAIN Surakarta, 2008), h. 49.

kepuasan pelanggan adalah faktor dimensi responsiveness, compliance, dan empathy.²⁷

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. Jurnal ini ditulis oleh Muhammad Zakiy dan Evita Putri Azzahroh, Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Hasil penelitian ini adalah menunjukkan bahwa kepuasan nasabah mampu memediasi secara penuh pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah.²⁸



²⁷ Putri Dwi Cahyani, “Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Yogyakarta “, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. VI No. 2 (Oktober 2016), h. 151.

²⁸ Muhammad Zakiy dan Evita Putri Azzahroh, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 3 No. 1 (Januari 2017), h. 26.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Baitul Maal Wat Tamwil

1. Definisi Baitul Maal Wat Tamwil

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) merupakan lembaga keuangan mikro yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah.¹ Menurut Arief Budiharjo, *Baitul maal wat tamwil* merupakan kelompok swadaya masyarakat yang berupaya mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dengan sistem bagi hasil untuk meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha kecil-bawah dalam pengentasan kemiskinan.² Lembaga ini didirikan dengan maksud untuk memfasilitasi masyarakat bawah yang tidak terjangkau oleh pelayanan Bank Syariah atau BPRS Sayariah. Prinsip operasional dari BMT itu sendiri didasarkan atas prinsip bagi hasil, jual beli, ijarah, dan titipan, (*wadi'ah*).³

BMT merupakan pengembangan ekonomi berbasis masjid sebagai sarana untuk memakmurkan masjid. Keanggotaan dan mitra usaha BMT meliputi masyarakat sekitar masjid, baik perorangan maupun kelembagaan, sepanjang jelas domisili dan identitasnya.

¹ Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2009), h. 451.

² Abdul Manan, *Hukum Ekonomi Syariah* (Jakarta: Kencana, 2012), h. 354.

³ Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2015), h. 316.

Bentuk kegiatan BMT menyerupai koperasi, tetapi harus berdasarkan dengan prinsip-prinsip syariat Islam.⁴

BMT merupakan sebuah usaha bisnis. Dengan begitu, BMT dikelola secara profesional sehingga mencapai tingkat efisiensi ekonomi tertentu, demi mewujudkan kesejahteraan anggota, seiring penguatan kelembagaan BMT itu sendiri. Pada sudut pandang sosial, BMT berorientasi pada peningkatan kehidupan anggota yang tidak mungkin dijangkau dengan prinsip bisnis. Melalui dana ZIS akan mengarahkan anggota untuk mengembangkan usahanya, untuk dikelola dan pada akhirnya mampu mengembangkan dana bisnisnya.⁵

2. Fungsi Baitul Maal Wat Tamwil

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) memiliki beberapa fungsi, yaitu:⁶

a. Penghimpun dan Penyalur Dana

Dengan menyimpan uang di BMT, uang tersebut dapat ditingkatkan utilitasnya, sehingga timbul unit surplus (pihak yang memiliki dana berlebih) dan unit defisit (pihak yang kekurangan dana).

⁴ *Ibid.*

⁵ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wat Tamwil*, (Yogyakarta: UII Press, 2014), h. 125.

⁶ Mardani, *Op.Cit.* h. 322.

b. Pencipta dan Pemberi Likuiditas

BMT dapat menciptakan alat pembayaran yang sah yang mampu memberikan kemampuan untuk memenuhi kewajiban suatu lembaga/perorangan.

c. Sumber Pendapatan

BMT dapat menciptakan lapangan kerja dan memberi pendapatan kepada para pegawainya.

d. Pemberi Informasi

BMT memberikan informasi kepada masyarakat mengenai risiko, keuntungan dan peluang yang ada pada lembaga tersebut.

e. Sebagai Lembaga Keuangan Mikro Syariah

BMT sebagai lembaga keuangan mikro syariah dapat memberikan pembiayaan bagi usaha kecil, mikro, menengah, dan juga koperasi dengan kelebihan tidak meminta jaminan yang memberatkan bagi usaha kecil, mikro, menengah, dan koperasi tersebut.

3. Produk Baitul Maal Wat Tamwil

Produk BMT terdiri dari dua jenis yaitu:

a. Produk Pembiayaan⁷

Produk pembiayaan yang diberikan oleh BMT pada dasarnya terdiri dari tiga model pembiayaan, yaitu dengan sistem bagi hasil, pembiayaan jual beli, dan pembiayaan kebajikan. Pembiayaan

⁷ Mardani, *Ibid.* h. 325-326.

dengan sistem bagi hasil dapat digolongkan dengan dua bentuk, yaitu dengan bentuk *mudharabah* tanpa adanya campur tangan dari pihak BMT tersebut dan dengan bentuk *musyarakah* dimana pihak BMT boleh ikut dalam pengelolaan usaha ataupun tidak ikut mengelola usaha.

Pembiayaan jual beli dengan keuntungan dapat digolongkan dalam dua bentuk, yaitu pembiayaan *murabahah* dimana pembelian barang untuk nasabah dapat dilunasi pada jangka waktu tertentu, dan pembiayaan *baiubithman ajil* yaitu sistem pelunasanya dengan cara dicicil. Pembiayaan kebajikan merupakan pembiayaan yang dananya berasal dari titipan BAZIS. Oleh karena itu, hanya diberikan kepada calon nasabah yang memenuhi syarat menerima zakat, infak, dan sedekah.

b. Produk Simpanan⁸

Produk penghimpun dana yang ditawarkan oleh BMT meliputi:

- 1) Giro *Wadi'ah* merupakan dana nasabah yang ditipkan di BMT dan dapat dicairkan kapan saja, besarnya bonus yang diberikan merupakan kebijakan dari BMT.
- 2) Tabungan *Mudharabah* dana yang disimpan oleh nasabah dapat dikelola oleh pihak BMT untuk menghasilkan keuntungan.

⁸ Mardani, *Ibid.* h. 325-326.

4. Landasan Hukum Baitul Maal Wat Tamwil⁹

Walaupun sama-sama merupakan lembaga keuangan syariah, serta memiliki sistem dan mekanisme kerja yang relatif sama, pada tatanan hukum, BMT belum bisa disejajarkan dengan Bank Syariah. Perbankan Syariah telah memperoleh landasan hukum berdasarkan Undang-Undang Perbankan. pertama kali berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 dan kemudian diubah menjadi Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998. Berdasarkan Undang-Undang tersebut Perbankan Syariah telah memiliki legalitas hukum yang kuat.

Legalitas keberadaan BMT dianggap sah karena tetap berasaskan Pancasila, UUD 1945 dan prinsip syariah Islam. Pada sudut pandang sosial, BMT memiliki kesamaan fungsi dengan Lembaga Amil Zakat. BMT dituntut untuk dapat menjadi LAZ yang mapan dalam pengumpulan dan penyaluran dana zakat, infak, sedekah, dan wakaf dari *mustahiq* kepada golongan yang paling berhak sesuai ketentuan syariah dan UU No. 38 Tahun 1999 tentang pengelolaan zakat.

Sebagai lembaga bisnis, legalitas BMT sebagai lembaga yang bergerak dalam penghimpunan dan penyaluran dana masyarakat terbentur status hukum yang sulit. Sebagai lembaga keuangan bukan bank, usaha yang dilakukan BMT lebih dekat dengan koperasi simpan-pinjam.

⁹ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori dan Praktek*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2011), h. 152-154.

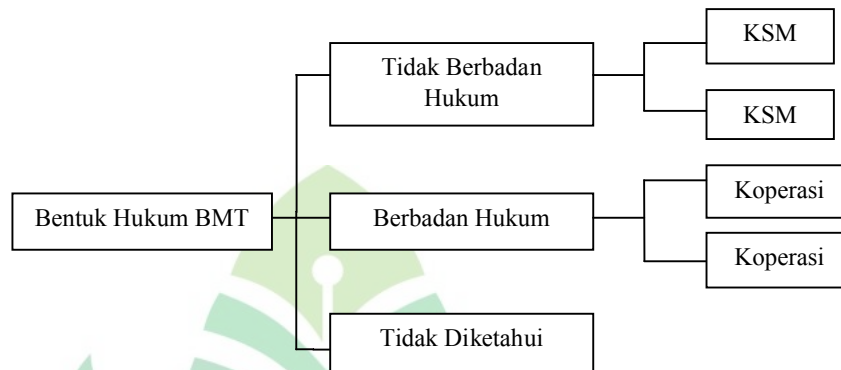
Menurut pasal 16 ayat (1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan hanya dapat dilakukan oleh Bank Umum atau BPR, kecuali apabila kegiatan itu diatur dengan Undang-Undang sendiri. Sebagaimana juga yang tercantum dalam pasal 46 UU tersebut, BMT seharusnya mendapatkan sanksi karena menjalankan usaha perbankan tanpa izin usaha. Namun, keberadaan BMT di Indonesia justru mendapatkan dukungan dari pemerintah dengan diluncurkan sebagai gerakan Nasional pada tahun 1994 oleh presiden.

Untuk mengatasi krisis hukum BMT, maka dalam prakteknya sebagian BMT mengambil bentuk badan usaha koperasi dan sebagian lain belum memiliki badan usaha yang jelas atau masih bersifat pra-koperasi. Koperasi sendiri merupakan bentuk badan usaha yang relatif dekat dengan BMT, tetapi menurut Undang-Undang Perkoperasian kegiatan menghimpun dana simpanan terbatas hanya dari para anggotanya (Pasal 44 UU No. 25 Tahun 1992). Pasal 44 ayat (1) No. 25 Tahun 1992 mengatur bahwa koperasi dapat menghimpun dana dan menyalurkannya melalui kegiatan usaha simpan pinjam dari dan untuk anggota koperasi yang bersangkutan. Salah satu nama yang berkembang kemudian adalah Lembaga KJKS (Koperasin Jasa Keuangan Syariah) yang bersetatus hukum koperasi.

Status hukum BMT dapat dikelompokkan menjadi tiga kelompok yaitu status hukum koperasi, status hukum yayasan, dan belum memiliki badan hukum. Seperti gambar dibawah ini:¹⁰

Gambar 2.1

Bentuk Badan hukum BMT



Hingga saat ini, belum ada peraturan yang secara khusus mengatur tentang BMT, terutama keharusan bentuk badan hukum BMT. Para praktisi BMT berpendapat bahwa berkaitan dengan bentuk badan hukum BMT, telah ada badan hukum yang menetapkan koperasi sebagai badan hukum BMT. Hal ini mengacu pada Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri RI c.q. Dirjen Pembangunan Daerah No. 538/PKKN/IV/1997 tanggal 14 April 1997 tentang status badan hukum untuk Lembaga Keuangan Syariah. Sehingga, pilihan badan hukum koperasi BMT harus memerhatikan rencana kerja operasional. Jika BMT diharapkan akan beroperasi secara luas, maka pengesahan badan hukumnya harus menyesuaikan.

¹⁰ Mardani, *Op.Cit.* h. 327.

B. Standar Operasional Prosedur (SOP)

1. Definisi Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilaksanakan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilaksanakan secara benar, tepat, dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya.¹¹

Dasar dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) memuat hal penting terkait dengan penerapannya yaitu:¹²

- a. Supervisi/Monitoring adalah aktifitas yang ditunjukan untuk memberikan informasi tentang sebab dan akibat dari suatu kebijakan yang sedang dilaksanakan. Monitoring diperlukan agar kesalahan awal dapat segera diketahui dan dapat dilakukan tindakan perbaikan sehingga mengurangi resiko yang besar.
- b. Pelatihan (*Training*) adalah proses mengajar keterampilan yang dibutuhkan karyawan baru dan lama untuk melakukan pekerjaan dengan lebih maksimal.

Penyusunan Standar Operasional Prosedur atau SOP bagi perusahaan sangatlah direkomendasikan, adanya SOP dapat mempermudah koordinasi aktivitas serta meningkatkan efisiensi proses kerja pada setiap sistem di perusahaan. Efisiensi yang paling diharapkan adalah dari segi waktu dan kualitas kerja. Efisiensi dari segi waktu

¹¹ Linggapan, *Definisi Standar Operasional Prosedur*, (Manado: Gramedia, 2010), h. 32.

¹² *Ibid.*

maksudnya, semakin cepat pekerjaan dapat diselesaikan, maka akan semakin banyak volume pekerjaan yang dapat diselesaikan. Sedangkan efektifitas kualitas kerja akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan serta kualitas produk yang dihasilkan.¹³

Secara umum standar operasional prosedur dapat memberikan kemudahan kepada perusahaan untuk menjalankan operasional, selain itu pula dapat dijadikan acuan kerja oleh karyawan untuk menjadi sumberdaya insani yang profesional, handal, sehingga mampu mewujudkan visi dan misi perusahaan.

2. Tujuan penyusunan SOP

- a. Menjaga konsistensi kerja setiap karyawan, tim, dan semua unit kerja perusahaan.
- b. Memperjelas alur tugas, wewenang, serta tanggung jawab setiap unit kerja.
- c. Mempermudah proses pemberian tugas serta tanggung jawab setiap unit kerja.
- d. Menghindari kesalahan-kesalahan proses kerja.
- e. Mempermudah proses monitoring dan fungsi kontrol dari setiap proses kerja.¹⁴

3. Prinsip dasar penyusunan SOP

- a. Prosedur kerja harus sederhana sehingga mengurangi beban pengawasan.

¹³ Endah Nur Fatimah, dkk, *Strategi Pintar Menyusun SOP*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), h. 50.

¹⁴ *Ibid.*

- b. Berusaha mendapatkan arus pekerjaan yang sebaik0baiknya.
- c. Prosedur harus fleksibel dan dapat disesuaikan dengan kondidi yang berubah.
- d. Setiap pekerjaan yang diselesaikan harus dilaporkan dengan memperhatikan tujuan.
- e. Penggunaan urutan pelaksanaan pekerjaan yang sebaik-baiknya.¹⁵

4. Manfaat SOP

- a. Menjadi acuan dalam melakukan penilaian terhadap kualitas layanan.
- b. Sebagai sarana untuk mengkomunikasikan pelaksanaan suatu pekerjaan.
- c. Memudahkan tahap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai konsumen.
- d. Membentu dalam melakukan evaluasi dan penilaian terhadap setiap proses operasional perusahaan.
- e. Mempertahankan kualitas perusahaan melalui konsistensi kerja karena perusahaan telah memiliki system kerja yang sudah jelas dan terstruktur secara sustematis.¹⁶

¹⁵ *Ibid.*

¹⁶ *Ibid.*

C. Konsep Pelayanan

1. Kualitas Pelayanan

Salah satu cara untuk menempatkan sebuah jasa lebih unggul dari para pesaingnya adalah dengan memberikan layanan yang jauh lebih bermutu dibandingkan para pesaingnya. Hal tersebut diperlukan karena layanan merupakan kunci dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Jasa atau layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Kualitas pelayanan (*Service Quality*) merupakan konsepsi yang abstrak dan sukar dipahami, karena kualitas pelayanan memiliki karakteristik tidak berwujud (*intangibility*), bervariasi (*variability*), tidak tahan lama (*perishability*), serta produksi dan konsumsi jasa terjadi secara bersamaan (*inseparability*).¹⁷ Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa, sedangkan harapan terhadap kualitas pelayanan didefinisikan sebagai keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan acuan atau standar dalam menilai produk tersebut.¹⁸

Pelayanan adalah aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk

¹⁷Muhammad Dwi Ari Susanto, Handoyo Djoko Waluyo, Sari Listyorini, "Pengaruh Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Pada KJKS BMT Binna Ummat Sejahtera Kec. Lasem". *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol. 1 No. 1 Tahun 2012, h. 4.

¹⁸Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, Edisi Ke-2, 2007), h. 61.

produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberi nilai tambah.¹⁹

Dari definisi tersebut dapat kita ketahui bahwa pelayanan selalu menyajikan aspek interaksi antara pihak konsumen dan produsen. Pelayanan bukan merupakan suatu barang melainkan proses atau aktivitas yang tidak berwujud. Pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh lembaga atau perorangan kepada setiap konsumen yang bersifat tidak berwujud atau tidak dapat dimiliki yang dapat memenuhi kebutuhan dan memiliki nilai kepuasan yang dapat dirasakan.

Maka, keberhasilan suatu lembaga keuangan syariah dapat dikatakan apabila pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya telah memenuhi harapan nasabah dan nasabah tersebut telah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga keuangan syariah tersebut. Keberhasilan ini dipengaruhi oleh elemen-elemen yang ada didalam suatu organisasi yang memiliki peranan penting, mengingat persaingan yang semakin ketat dalam dunia perbankan terutama lembaga keuangan yang berprinsip syariah. Terdapat dua elemen penting disaat nasabah datang langsung ke suatu lembaga keuangan untuk melakukan transaksi baik itu pembiayaan maupun tabungan, yaitu:²⁰

¹⁹Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), h. 6.

²⁰Putri Dwi Cahyani, "Tingkat Kepuasan nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta" *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. VI No. 2 (Oktober 2016), h. 152-153.

a. *Costomer Service*

Costomer Service merupakan sebuah unit kegiatan yang bertugas melayani nasabah atau calon nasabah baru. Fungsi *Costomer Service* memberikan pelayanan informasi, keluhan nasabah, dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul, serta menjadi sales atau penjual produk yang ditawarkan oleh lembaga keuangan tersebut.

b. *Teller*

Teller merupakan sebuah unit kegiatan yang bertugas melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan/penarikan langsung dengan nasabah tunai/non tunai dan melakukan pembukuan. *Teller* yang bertanggung jawab untuk menerima simpanan, pencairan, dan pelayanan lainnya kepada nasabah. *Teller* merupakan salah satu elemen terpenting dalam melayani nasabah, karena merekalah yang memberikan kesan langsung kepada nasabah ketika berkunjung ke suatu lembaga keuangan.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Sebagai pihak yang membeli dan mengonsumsi jasa, nasabah yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan biasanya menilai kualitas jasa berdasarkan dimensi kualitasnya. Menurut Zheithmal,

Bitner dan Prasuraman mengidentifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, yaitu:²¹

- a. Bukti langsung (*tangibles*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang dan lain-lain), perlengkapan yang digunakan (tehnologi), serta penampilan pegawainya.
- b. Keandalan (*reliability*) kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan akurasi yang tinggi. Hal ini sesuai dengan Al-Quran Surat Al-Mu'minun ayat 8 sebagai berikut:

وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمْنَتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ

Artinya: “Dan orang-orang yang memelihara amanat-amanat (yang dipikulnya) dan janjinya”. (Q.S. Al-Mu'minun 8).

- c. Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas. Membiarkan

²¹Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Op.Cit.* h. 182.

konsumen menunggu merupakan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

- d. Jaminan (*assurance*) merupakan pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan terhadap perusahaan. Pengetahuan dalam memberikan pelayanan juga sangat diperlukan, sehingga pegawai harus menguasai betul posisi kerja yang dijalankan, karena hal tersebut dapat menimbulkan kepercayaan dan rasa aman nasabah dalam melakukan transaksi.
- e. Empati (*empathy*) merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan dengan berupa memahami kebutuhan pelanggan, dimana perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan. Memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

3. Standar Pelayanan

Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Berikut ini standar pelayanan yang perlu diperhatikan adalah: ²²

²² Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), h. 18-21.

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
- b. Menyapa dengan lembut, berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain.
- c. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan.
- d. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- e. Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya.
- f. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
- g. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.

4. Etika Pelayanan Dalam Islam

Islam sebagai agama *rahmatan lil alamin* berlaku pada kondisi, situasi baik zaman dulu, sekarang, maupun yang akan datang. Mengajarkan kepada seluruh umatnya jika ingin mendapatkan hasil usaha baik berupa barang maupun jasa pelayanan maka hendaklah memberikan yang berkualitas, yang terbaik bagi orang lain. Seperti dalam Al-Quran Surat Al-Baqarah ayat 267 sebagai berikut:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ
مِّنَ الْاَرْضِ ۚ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاَخِيْذِهِۦٓ اِلَّا اَنْ
تُغْمِضُوْا فِيْهِ ۚ وَاعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan

memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”. (Q.S. Al-Baqarah 267).

Terdapat lima karakteristik pelayanan dalam Islam yang dapat di jadikan sebagai bahan acuan, antara lain:²³

- a. Bersikap jujur, tidak mengada-ngada, tidak berkhianat serta tidak ingkar janji. Hal ini sesuai dengan Al-Quran surat Asy-Syu'ara ayat 181-183.

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴿١٨١﴾ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ
الْمُسْتَقِيمِ ﴿١٨٢﴾ وَلَا تَبْخُسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعَثُوا فِي الْأَرْضِ
مُفْسِدِينَ ﴿١٨٣﴾

Artinya: “sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu Termasuk orang-orang yang merugikan, dan timbanglah dengan timbangan yang lurus, dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan”. (Q.S. Asy-Syu'ara 181-183).

- b. Bertanggung jawab dalam menjalankan bisnisnya dan dapat dipercaya. Hal ini sesuai dengan Al-Quran surat Al-anfaal ayat 27.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَتَكُمْ وَأَنْتُمْ
تَعْلَمُونَ ﴿٢٧﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui”. (Q.S. Al-anfaal 27).

²³ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 208-210.

- c. Menepati janji merupakan sikap pebisnis dalam melayani nasabahnya maupun dengan pebisnis lainnya. Hal ini sesuai dengan Al-Quran surat Al-maidah ayat 1.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۚ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَيْمَةٌ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرِ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرُمٌ ۗ إِنَّ اللَّهَ تَحْكُمُ مَا يُرِيدُ ﴿١﴾

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya". (Q.S. Al-maidah 1).

- d. Melayani dengan rendah hati merupakan sikap rendah hati, sopan santun, ramah tamah dan murah senyum namun tetap bertanggung jawab dalam menjalankan bisnisnya. Hal ini sesuai dengan Al-Quran surat Ali-Imran ayat 159.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِن حَوْلِكَ ۚ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: "Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu, kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya". (Q.S. Ali-Imran 159).

e. Tidak menipu merupakan sikap yang harus ditunjukkan lembaga keuangan kepada nasabahnya. Seperti praktek bisnis dan dagang yang diajarkan oleh Rasulullah SAW dengan jujur dan tidak menipu.

Pandangan Islam yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan yaitu standarisasi syariah Islam. Dalam Islam tidak mengenal kebebasan beraqidah ataupun kebebasan beribadah, apabila seseorang telah memeluk Islam sebagai keyakinan aqidahnya maka wajib baginya untuk menyembah Allah SWT sesuai dengan cara yang telah ditetapkan.²⁴

D. Konsep Kepuasan Nasabah

1. Kepuasan Nasabah

Kepuasan yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang difikirkan terhadap hasil kinerja yang diharapkan.²⁵ Nasabah akan merasa puas dan senang apabila kinerja sebuah perusahaan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi harapan para nasabah. Penilaian nasabah atas kinerja sebuah perusahaan tergantung banyak faktor, terutama hubungan loyalitas yang dimiliki nasabah dengan perusahaan tersebut.²⁶

Nasabah dapat didefinisikan sebagai orang atau suatu badan hukum yang memiliki sebuah rekening baik itu simpanan ataupun

²⁴ Nurul Mubarak dan Eriza Yolanda Maldina, "Strategi Pemasara Islami Dalam Meningkatkan Penjualan Pada Batik Calista", *Jurnal I-Ekonomi* Vol. 3, No. 1 (Juni 2017), h. 8.

²⁵ Philip Kotler, Kevein Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, Edisi Ke-13, 2009), h. 177.

²⁶ *Ibid.*

pembiayaan pada suatu lembaga keuangan, sehingga nasabah adalah orang yang bisa berhubungan dengan pihak perusahaan.²⁷

Nasabah yang merasa puas setelah melakukan transaksi akan memberikan dampak positif bagi perusahaan, karena nasabah puas biasanya akan bersikap memiliki kecenderungan untuk melakukan ulang, lebih loyal terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh perusahaan, memberikan informasi yang positif kepada pihak lain terhadap keunggulan produk yang ditawarkan, sedikit perhatian terhadap merek dan promosi dari produk pesaing, kurang sensitif terhadap harga, memberi ide-ide tentang produk baik berupa barang maupun jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Secara langsung maupun tidak langsung dapat mengurangi biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan terutama biaya pemasaran dan penjualan.²⁸

Peningkatan kepuasan nasabah sangat dibutuhkan dalam persaingan pasar yang semakin tajam, kepuasan nasabah yang sangat berpengaruh yang memiliki dampak yang sangat signifikan pada perusahaan. Tingkat kepuasan nasabah dapat diukur dari kinerja yang didapatkan atau dirasakan dari produk dan jasa serta pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan.²⁹ Oleh karena itu, kepuasan nasabah

²⁷Muhammad Irdiansyah, "Analisis Strategi Promosi dan Kepuasan Nasabah Terhadap Peningkatan Pembiayaan Warung Mikro", (Skripsi Program Strata 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung, 2017), h. 27.

²⁸ Wirdani Wahab, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru" *Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan*, Vol. 2 No. 1 (Juni 2017), h. 30.

²⁹Sofjan Assauri, *Strategi Marketing*, (Jakarta: Raja Grafindopersada, 2012), h. 11.

dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat mempromosikan produk dan jasa perusahaan dimata para nasabahnya.

2. Mengukur Kepuasan Nasabah

Perlunya sebuah perusahaan melakukan pemantauan dan mengukur tingkat kepuasan nasabah karena hal ini dapat memberikan umpan balik bagi keperluan pembangunan dan implementasi peningkatan kepuasan nasabah. Kotler menyatakan ada empat metode yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan nasabah, yaitu:³⁰

a. Sistem Keluhan dan Saran (*complain and suggestion system*)

Setiap perusahaan wajib memberikan kesempatan yang seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan kritik, saran, keluhan, dan pendapat mereka. Aliran informasi ini diharapkan dapat memberikan gagasan bagi perusahaan untuk bergerak lebih cepat dalam penyelesaian masalah.

b. Pembeli Bayangan (*Ghost shopping*)

Salah satu metode untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan karyawan sebagai *Ghost Shopping* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing. Mereka diminta melaporkan berbagai pengalamannya mengenai kekuatan dan kelemahan jasa perusahaan dibandingkan para pesaing.

³⁰ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Op.Cit.*, h. 15.

c. Analisis Kehilangan Pelanggan (*lost costumer analysis*)

Perusahaan seharusnya menghubungi para nasabah yang telah berhenti membeli atau menggunakan jasa, dan telah beralih keperusahaan lain agar dapat memahami mengapa hal itu dapat terjadi dan dapat memperbaiki kebijakan dan menyempurnakan agar hal yang sama tidak terjadi pada nasabah yang lain.

d. Survei kepuasan nasabah (*costumer survey*)

Kepuasan nasabah dapat diukur dari persepsi nasabah itu sendiri terhadap kepuasan yang dirasakanya. Peneliti umumnya melakukan wawancara langsung kepada nasabah untuk bisa menilai tanggapan mereka atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

3. Manfaat Kepuasan Nasabah³¹

Beberapa manfaat yang didapatkan oleh perusahaan yang diamana nasabanya merasa puas atas produk dan pelayanan perusahaan, yaitu:

- a. Hubungan perusahaan dengan anggotanya akan semakin harmonis.
- b. Memberikan dasar yang baik untuk pembelian yang akan datang.
- c. Mendorong terciptanya loyalitas nasabah.
- d. Membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut untuk membeli produk dan menguntungkan perusahaan.
- e. Reputasi perusahaan akan semakin baik bagi nasabah.
- f. Meningkatkan laba perusahaan.

³¹Fandy Tjiptono, *Op,Cit.*, h. 25.

4. Indikator Kepuasan Nasabah³²

Menurut Kenedy dan Young dalam Supranto, kepuasan nasabah dapat diukur dengan 3 indikator, yaitu:

- a. Kualitas produk, nasabah akan merasa puas jika hasil evaluasi mereka menemukan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dapat dikatakan berkualitas bagi seseorang apabila produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.
- b. Kualitas pelayanan, nasabah akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan nasabah. Baik dalam pemilihan produk, persyaratan pembayaran maupun mekanisme pembayaran atas produk dan jasa yang tersedia.
- c. Harga atau biaya, nasabah akan merasa semakin puas apabila nasabah tidak dituntut mengeluarkan biaya tambahan atas suatu produk atau jasa, dan cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

5. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

Dimensi kualitas pelayanan merupakan gambaran atas seberapa jauh perubahan antara kenyataan pelayanan dengan harapan para nasabah atas pelayanan yang seharusnya mereka terima. Kualitas pelayanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang

³²Kenedy dan Young dalam J. Supranto, *Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelanggan (Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar)*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), h. 10.

diberikan perusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir pada persepsi nasabah.³³

Menurut Kotler, kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding dengan harapan sebelumnya serta mengevaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melebihi harapan nasabah.³⁴ Berdasarkan hal tersebut pelayanan merupakan hal yang sangat penting karena apabila pelayanan yang diberikan sangat baik otomatis akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi nasabah.

Jadi, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah memiliki hubungan yang sangat erat karena penilaian dari kepuasan nasabah tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan yang pada dasarnya mencakup harapan dan hasil yang dirasakan.

6. Kepuasan Dalam Pandangan Ekonomi Islam

Kepuasan seorang muslim tidak didasarkan banyak sedikitnya barang yang dikonsumsi, tetapi didasarkan atas berapa besar nilai ibadah yang didapatkan dari yang dikonsumsi. Untuk mengetahui kepuasan konsumen dalam teori ekonomi, dapat digambarkan dalam total utility (nilai guna total) dan marginal utility (nilai guna tambahan).³⁵

³³ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Op.Ci.*, h. 53.

³⁴ *Ibid.*

³⁵ Sudono Sukirno, *Pengantar Teori Mikro Ekonomi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), h. 152.

Seorang muslim untuk mencapai tingkat kepuasan harus mempertimbangkan beberapa hal, yaitu barang yang dikonsumsi adalah halal baik secara zatnya maupun cara memperolehnya, dan juga tidak bersikap boros dan sia-sia. Hal ini sesuai dengan Al-Quran surat An-Nahl ayat 114.

فَكُلُوا مِمَّا رَزَقَكُمُ اللَّهُ حَلَالًا طَيِّبًا وَاشْكُرُوا نِعْمَتَ اللَّهِ إِنَّ كُنتُمْ إِيَّاهُ

تَعْبُدُونَ ﴿١١٤﴾

Artinya:”Maka makanlah yang halal lagi baik dari rezki yang telah diberikan Allah kepadamu; dan syukurilah nikmat Allah, jika kamu hanya kepada-Nya saja menyembah”. (Q.S. An-Nahl 114).

Kepuasan dalam konteks Islam adalah yang dapat membawa kemaslahatan dan bermanfaat, diperoleh dengan cara yang halal, serta mensyukurinya dan jangan melampaui batas atau berlebihan. Jadi, kepuasan nasabah dalam Islam adalah memenuhi kebutuhannya cenderung untuk memilih barang dan jasa yang dapat memberikan masalah yang berkaitan erat dengan kesyariahan serta tidak berlebihan dalam mendapatkannya.

E. Konsep Loyalita Nasabah

1. Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah merupakan kecendrungan nasabah untuk memilih nilai perusahaan yang ditawarkan diatas alternatif tawaran perusahaan pesaing. Tingkat loyalitas diprediksi akan diperoleh

asumsi atas nilai waktu pelanggan. Istilah loyalitas sering diperdengarkan oleh pakar pemasaran maupun praktisi bisnis, loyalitas merupakan konsep yang tampak mudah dibicarakan dalam konteks sehari-hari, namun akan sangat sulit jika dianalisis maknanya, loyalitas nasabah merupakan tujuan inti yang diupayakan dalam konteks pemasaran modern. Hal ini dikarenakan loyalitas nasabah diharapkan perusahaan akan mempengaruhi keuntungan jangka panjang atas hubungan yang terjalin antara nasabah dan perusahaan dalam kurun waktu yang lama.³⁶

Loyalitas adalah respon perilaku pembelian yang dapat terlihat secara terus menerus oleh pengambilan keputusan dengan memperhatikan satu atau lebih produk alternatif dari sejumlah produk sejenis, loyalitas nasabah menyertakan efek perasaan didalam memilih produk ataupun jasa yang akan digunakan.

Griffin berpendapat bahwa nasabah yang loyal adalah nasabah yang sangat puas dengan produk atau jasa tertentu sehingga mempunyai antusiasme untuk memperkenalkan kepada orang lain, seorang nasabah yang loyal memiliki prasangka mengenai apa yang akan dibelinya, pembelian bukan merupakan peristiwa acak. Selaian itu, loyalitas menunjukan kondisi dari durasi waktu dan tindakan kurang dari dua kali.³⁷

³⁶Eli Sulastris, "Pengaruh Kualitas Pelayanan *Costumer Service* Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Persepektif Ekonomi Islam". (skripsi program strata 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung, 2017), h. 47.

³⁷Fandy Tjiptono, *Op.Cit.*, h. 80.

Menciptakan hubungan kuat dan erat adalah hal yang menjadi kunci keberhasilan pemasaran jangka panjang, perusahaan yang ingin membentuk ikatan pelanggan yang kuat harus memperhatikan sejumlah pertimbangan yang beragam, berinteraksi dengan pelanggan merupakan hal yang penting dalam manajemen hubungan pelanggan. Beberapa perusahaan menciptakan mekanisme berkelanjutan yang membuat manajer senior dapat terus terhubung umpan balik pelanggan dari lini depan.³⁸

2. Mengukur Loyalitas Nasabah³⁹

Pemahaman loyalitas nasabah tidak hanya dilihat dari transaksi yang dilakukan secara berulang-ulang (*repeat costumer*) namun ada beberapa ciri yang bisa dianggap nasabah itu loyal, yaitu:

- a. Nasabah yang melakukan pembelian ulang secara teratur.
- b. Nasabah yang membeli untuk produk yang lain ditempat yang sama.
- c. Nasabah yang merefernsikan kepada pihak atau oarang lain.
- d. Nasabah yang tidak dapat dipengaruhi pesaing untuk pindah.

Nasabah loyal merupakan *invisible advocate* bagi perusahaan. Nasabah tersebut yang akan membela produk perusahaan secara sukarela akan selalu berusaha merekomendasikan kepada orang lain. Loyalitas nasabah adalah kekuatan bagi perusahaan, dalam menciptakan *customer loyalty* maka perusahaan harus berfikir bagaimana dapat menciptakan *customer statisfaction* terlebih dahulu. Salah satunya

³⁸Philip Kotler, *Op.Cit.*, h. 153.

³⁹ Eli Sulastri, *Op.Cit.*, h. 55.

adalah *relationship marketing* yang tidak hanya mengutamakan kepada bagaimana menciptakan penjualan saja tetapi bagaimana mempertahankan dengan dasar hubungan kerjasama dan kepercayaan supaya tercipta kepuasan nasabah yang maksimal.

3. Indikator Loyalitas Nasabah⁴⁰

Menurut Robinette ada beberapa indikator yang mempengaruhi tingkat loyalitas nasabah, yaitu:

- a. Perhatian perusahaan, perusahaan harus dapat melihat dan mengatasi segala kebutuhan, harapan, maupun permasalahan yang dihadapi oleh nasabahnya.
- b. Kepercayaan, kepercayaan timbul dari suatu proses yang lama sampai kedua belah pihak saling mempercayai, apabila kepercayaan sudah terjalin diantara nasabah dan perusahaan, maka usaha untuk membunanya akan semakin mudah, hubungan perusahaan dan nasabah tercermin dari tingkat kepercayaan para nasabahnya.
- c. Perlindungan, perusahaan harus dapat memberikan perlindungan kepada nasabahnya, baik berupa kualitas, produk, pelayanan, ataupun komplin dari nasabahnya. Dengan demikian, nasabah tidak khawatir saat melakukan transaksi dan berhubungan dengan perusahaan, karena perusahaan memberikan perlindungan yang mereka butuhkan.

⁴⁰ Philip Kotler, *Op.Cit.*, h. 176.

4. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah

Manajemen pelayanan pada dasarnya mengacu pada sebanyak mungkin mencari inovasi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Hubungan nasabah dengan perusahaan dalam beberapa periode kedepan ini merupakan fokus utama yang harus diperbaiki oleh perusahaan terutama perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan umum.⁴¹

Faktor yang tidak kalah penting dalam unsur pelayanan adalah keterampilan dan kemampuan karyawan perusahaan dalam berkomunikasi dengan nasabah, bahasa komunikasi ini menjadi jembatan antara perusahaan dengan nasabahnya, tingkat komunikasi berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya.⁴²

⁴¹Bahrul Kirom, *Mengukur Kinerja Layanan dan Kepuasan Konsumen*, (Bandung: Pustareka Cipta, 2015), h. 5.

⁴²*Ibid.* h. 13

BAB III

LAPORAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Fajar¹

KSPPS BMT Fajar dirintis sejak 1996 oleh beberapa orang yang semula tergabung pada Yayasan Bina Sejahtera. Alasan yang mendasari munculnya kesadaran di kalangan pengurus Yayasan akan dua kenyataan pokok yakni: Pertama, dalam kiprahnya mendampingi kegiatan ekonomi produktif masyarakat kelas menengah kebawah, sering dijumpai pelaku usaha kecil/mikro mengalami keterbatasan mengakses modal perbankan. Akibatnya, mereka terjebak pada praktek rentenir. Karena itu dipandang perlu adanya lembaga keuangan (syariah) sebagai alternatif solusi tersebut. Kedua, munculnya lembaga alternatif tersebut diperlukan dalam jumlah yang cukup, untuk menjawab dua hal sekaligus, yaitu BMT Fajar dapat berkembang sebagai lembaga keuangan syariah yang dapat melayani kebutuhan modal usaha kecil/mikro dan BMT Fajar dapat dijadikan sebagai laboratorium atau model bagi masyarakat yang ingin mendirikan BMT-BMT.

Setelah mengalami masa embrional sejak Tahun 1996, pada tanggal 16 Mei 1997 BMT Fajar resmi didirikan oleh 31 orang. Dengan simpanan pokok sebesar Rp50.000,00 per orang, sehingga modal

¹ Arsip KSPPS BMT Fajar 2015.

terkumpul baru sebesar Rp1.550.000,00. Sejak itulah anggota pendiri sepakat menjadikan BMT Fajar Metro berbadan Hukum Koperasi. Legalitas tersebut tertuang dalam Akte Pendirian yang dikeluarkan oleh Kantor Wilayah Koperasi PKM Provinsi Lampung dengan Nomor Badan Hukum No. 61/BH/KWK.7/XII/1997 Tanggal 15 Desember 1997. Kemudian sejalan dengan adanya Otonomi Daerah, dilakukan perubahan Badan Hukum yang dikeluarkan oleh Kepala Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi Kota Metro No. 518/BH/PAD/003/II/2002 Tanggal 02 Februari 2002.

Pada Tahun 2000 BMT Fajar memperoleh penghargaan dari Gubernur Lampung sebagai Koperasi Berprestasi di Provinsi Lampung. Dan sejak tahun 2000 – 2005 memperoleh kepercayaan dari PT. PNM (Permodalan Nasional Madani) Jakarta, untuk menyalurkan modal kerja bagi usaha produktif dengan Pola Bagi Hasil (Pola Syariah).

Pada tahun 2003 BMT Fajar memperoleh kepercayaan dari sebuah Lembaga Internasional yakni Mercy Corps Internasional (MCI) untuk menyalurkan modal kerja kepada 420 Usaha Warung Eceran Kecil di 5 (lima) Kecamatan di Kota Metro sebesar Rp. 259.700.000,00 (Dua Ratus Lima Puluh Sembilan Juta Tujuh Ratus Ribu Rupiah) dan dalam tahun 2003 tersebut juga telah ditandatangani Perjanjian Kerja Sama antara BMT Fajar dengan BMM (Baitul Maal Muamalat) Jakarta untuk penguatan kelembagaan dan permodal. Pada tahun 2004, kepercayaan pada BMT Fajar muncul dari Microfin Jakarta yang turut

serta menginvestasikan kepada BMT Fajar sebesar Rp. 75.000.000,00 (Tujuh Puluh Lima Juta Rupiah) yang selanjutnya digunakan untuk penguatan modal kerja.

Sehubungan dengan adanya Petunjuk Pelaksanaan KSPPS dari Menteri Negara Koperasi dan UKM NO.91/Kep/M.KUKM/IX/2004 Tanggal 10 September 2004, maka dilakukan perubahan Anggaran Dasar, sehingga terbit ketetapan Kepala Dinas Perindagkop Kota Metro No. 518/001/BH/PAD/D.7.04/II/2005 Tanggal 15 Februari 2005. Selanjutnya untuk kepentingan perluasan jangkauan pelayanan dan pengembangan jaringan kantor cabang, maka pada Tanggal 29 April 2010 dilakukan PAD dengan penetapan. Kepala Dinas Koperindag Provinsi Lampung No. 0415/III.11/Klb.1/IV/2010.

Pada Tahun 2005 kepercayaan kepada BMT Fajar terus bertambah yakni dari Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Bandar Lampung dengan membantu modal kerja sebesar Rp. 200.000.000,00 (Dua Ratus Juta Rupiah) dan Induk Koperasi Syariah (INKOPSYAH) Jakarta dengan membantu modal sebesar RP. 500.000.000,00 (Lima Ratus Juta Rupiah) serta pada tahun 2005 tersebut BMT Fajar mendapatkan penghargaan dari Gubernur Lampung sebagai Koperasi Berprestasi Tanggal 12 Juli 2005 pada Harkop ke-58 di Kabupaten Tulang Bawang.

Pada akhir tahun 2005 bulan Desember 2005 pemerintah mendukung keberadaan BMT Fajar Metro dan setelah mendapat

rekomendasi dari Walikota Metro, Kepala Dinas Perindagkop Kota Metro maka oleh Dinas Koperindag Provinsi Lampung diajukan untuk mendapat bantuan dalam bentuk Program PKPS-BBM Tahun 2005 kemudian telah digulirkan pada Tanggal 02 Maret 2006 sebesar Rp. 500.000.000,00 (Lima Ratus Juta Rupiah) yang disalurkan pada usaha produktif anggota/calon anggota BMT Fajar.

Pada tahun 2007 sampai dengan tahun 2008 BMT Fajar mendapatkan kesempatan untuk pembiayaan KPRS (Kredit Pemilikan Rumah Sederhana) yang diselenggarakan oleh Menteri Perumahan Rakyat. Pada tahun 2009 KPRS yang telah di realisasikan sebanyak kurang lebih 100 unit rumah baru maupun rehap rumah. Pada tahun 2010 BMT Fajar memperoleh penambahan modal dari BSM dan INKOPSYAH masing-masing Rp. 1.000.000.000,00 (Satu Milyar Rupiah). Selain itu dipercaya oleh Lembaga Pengelola Dana Bergulir (LPDB) untuk menyalurkan pembiayaan kepada anggota sebesar Rp. 5.000.000.000,00 (Lima Milyar Rupiah) dengan akad *Mudharabah*.

Sehubungan dengan adanya Peraturan Menteri Koperasi dan UKM RI No. 10/Per/M.KUKM/IX/2015 Tanggal 23 September 2015, tentang Petunjuk Pelaksanaan Kelembagaan Koperasi dari KJKS berubah menjadi KSPPS (Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah) maka dilakukan perubahan Anggaran Dasar, sehingga terbit ketetapan Kepala Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Lampung No. 904/III.11/K1b.1/IX/2015 Tanggal 23 September 2015.

Seiring berlakunya otonomi daerah, BMT Fajar berperan dalam usaha menghambat proses pelarian dana/modal dari daerah ke pusat (*Capital Flight*) oleh institusi-institusi keuangan yang diindikasikan hanya menyedot potensi keuangan daerah/lokal untuk diserap ke pusat (Jakarta).

BMT Fajar berperan cukup signifikan bagi kebangkitan ekonomi syariah, terutama koperasi-koperasi syariah di Kota Metro. Pada 23 Februari 2005 menjadi momentum penting dalam sejarah Koperasi Jasa Keuangan Syariah dan Pengembangan Ekonomi Syariah Provinsi Lampung. Saat itu bertepatan dengan Perencanaan Pengembangan dan Pemantapan Koperasi Syariah Provinsi Lampung di Kota Metro melalui SK Gubernur Lampung No.G/047/B.IV/HK/2005 Tanggal 23 Februari 2005. Selain itu, peresmian Kantor Baru KSPPS BMT Fajar oleh Gubernur Lampung, Milik Sendiri di JL. KH.A Dahlan No.14 Imopuro Metro, Metro Pusat.

BMT Fajar telah menjadi salah satu Lokomotif Penggerak Lembaga Keuangan Syariah di Provinsi Lampung. Hal ini sejalan dengan visi BMT Fajar tampil menjadi yang terdepan dalam penerapan syariah serta memegang posisi *market leader* tingkat kota dan provinsi. BMT Fajar juga didukung oleh jajaran manajemen dan SDM yang relatif kompeten dan handal. Penghargaan Gubernur Lampung telah diperoleh dua tahun berturut-turut pada Harkop Ke-58 dan Ke-59 di Kotabumi Lampung Utara Tanggal 12 Juli 2006. Keberhasilan BMT

Fajar telah memberikan inspirasi bagi tumbuh dan berkembangnya BMT lain di Provinsi Lampung, sekaligus merupakan tempat studi bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Fungsi utama BMT Fajar sebagai lembaga keuangan syariah menjadi mediator antara pemilik dana dengan pelaku usaha yang memerlukan modal. Atas dasar fungsi tersebut BMT Fajar menetapkan dua komitmen pokok dalam memberikan pelayanan kepada anggota dan ummat, yaitu :

- a. Seberapa besar BMT Fajar telah mampu menghimpun dana anggota dan masyarakat adalah menggambarkan besarnya kontribusi BMT Fajar dalam ikut menahan aliran dana ke luar daerah.
- b. Seberapa besar BMT Fajar telah mengelola dana-dana tersebut bagi kepentingan Pembiayaan *Mudharabah/Musyarakah* dan *Murabahah* kepada pengusaha usaha kecil/mikro dan seberapa banyak pengusaha yang telah memperoleh pelayanan dari BMT Fajar. .

Dalam kurun waktu 18 Tahun BMT Fajar telah menyalurkan pembiayaan lebih dari 3.627 (Tiga Ribu Enam Ratus Dua Puluh Tujuh) Pengusaha kecil/mikro, dengan total pembiayaan out standing per 31 Desember 2015 lebih dari Rp. 30.000.000.000,00 (Tiga Puluh Milyar Rupiah).

2. Visi dan Misi Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Fajar ²

a. Visi

Terwujudnya Lembaga Keuangan Mikro (LKM) yang konsisten dan terdepan dalam menerapkan syariah untuk kesejahteraan dan kejayaan ummat.

b. Misi

- 1) Mendorong prakarsa dan kemandirian usaha mikro, kecil dan usaha menengah.
- 2) Membela dan memperjuangkan hak-hak ekonomi rakyat.
- 3) Menegakkan sistem mu'amalah *iqtishodiyah* (Ekonomi Islam) berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam.

3. Tujuan Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Fajar ³

- a. Tercapainya pertumbuhan dan perkembangan yang berkelanjutan untuk mendorong perluasan pelayanan.
- b. Peningkatan produktivitas usaha anggota yang.
- c. Peningkatan daya saing *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT).
- d. Peningkatan kesejahteraan karyawan.

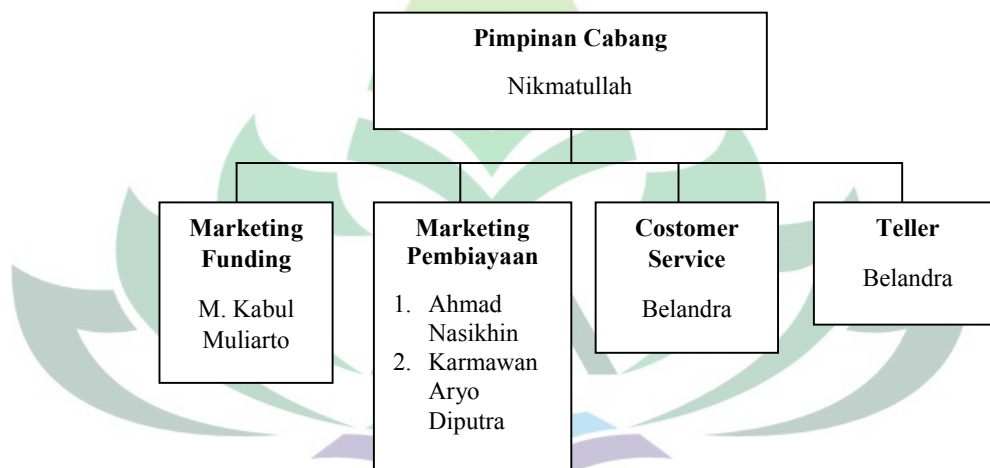
² *Ibid.*

³ *Ibid.*

4. Struktur Organisasi Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Fajar Pringsewu⁴

Setiap lembaga pasti memiliki struktur kepengurusan, seperti halnya BMT Fajar Pringsewu juga memiliki struktur kepengurusan yang menjadi penggerak dalam menjalankan komponen yang ada pada BMT Fajar. Adapun susunan kepengurusan yang ada di BMT Fajar Pringsewu sebagai berikut:

Gambar 3.1
Struktur Organisasi BMT Fajar Pringsewu



5. Fungsi, Tanggung Jawab, Tugas Pokok dan Wewenang Karyawan KSPPS BMT Fajar⁵

a. Kepala Cabang

Posisi dalam organisasi dibawah ketua, membawahi langsung seluruh staff kantor cabang yang dipimpin.

⁴ Belandra, wawancara dengan *Cotomer Service* KSPPS BMT Fajar Pringsewu, Pringsewu, 31 Juli 2018.

⁵ Arsip KSPPS BMT Fajar 2015.

1) Fungsi Utama

Merencanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan seluruh aktifitas lembaga yang meliputi dana dari pihak ketiga serta penyaluran dana yang merupakan kegiatan utama lembaga serta kegiatan-kegiatan yang secara langsung berhubungan dengan aktifitas utama tersebut dalam upaya mencapai target.

2) Tanggung Jawab dan Tugas Pokok

- a) Tersusunnya sasaran, rencana jangka pendek, rencana jangka panjang, serta proyeksi (*finansial* maupun non *finansial*).
- b) Tercapainya target yang telah ditetapkan secara keseluruhan.
- c) Terselenggaranya penilaian prestasi kerja karyawan.
- d) Tercapainya lingkup kerja yang nyaman untuk semua pekerja yang berorientasi pada pencapaian target.
- e) Terjalinnnya kerjasama dengan pihak lain dalam rangka memenuhi kebutuhan lembaga.
- f) Terjaganya keamanan dana-dana masyarakat yang dihimpun dan pembiayaan yang diberikan serta seluruh asset KSPPS BMT Fajar.

3) Wewenang

- a) Memimpin rapat komite untuk memberikan keputusan terhadap pengajuan pembiayaan.
- b) Menyetujui/menolak secara tertulis pengajuan rapat komite secara musyawarah dengan alasan yang jelas.

- c) Menyetujui/menolak pencairan droping pembiayaan sesuai dengan batasan wewenang.
- d) Menyetujui pengeluaran uang untuk pembelian aktiva tetap sesuai dengan batas wewenang.
- e) Menyetujui pengeluaran uang untuk pengeluaran kas kecil dan biaya operasional lain sesuai dengan batas wewenang.
- f) Menyetujui/menolak penggunaan keuangan yang diajukan tidak melalui prosedur.
- g) Memberikan teguran dan sanksi atas pelanggaran yang dilakukan bawahan.
- h) Melakukan penilaian prestasi karyawan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- i) Mengusulkan promosi, rotasi dan PHK sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- j) Mengupayakan kerjasama dengan pihak lain untuk kepentingan lembaga dalam upaya mencapai target proyeksi dan tidak merugikan lembaga.

b. Kepala Bagian *Marketing*

Posisi dalam organisasi dibawah kepala cabang, bertanggung jawab langsung atas *marketing* cabang masing-masing.

1) Fungsi utama

Merencanakan, mengarahkan serta mengevaluasi target *lending* dan *funding* serta memastikan strategi yang digunakan

sudah tepat dalam upaya mencapai sasaran termasuk dalam menyelesaikan pembiayaan bermasalah.

2) Tanggung Jawab dan Tugas Pokok

- a) Tercapainya target *marketing* baik *funding* maupun *lending*.
- b) Terselenggaranya rapat *marketing* dan terselesainya permasalahan ditingkat *marketing*.
- c) Menilai dan mengevaluasi kinerja bagian *marketing*.
- d) Melakukan penilaian terhadap potensi pasar dan pengembangan pasar.
- e) Memastikan angsuran yang telah jatuh tempo telah masuk pada KSPPS BMT Fajar sesuai dengan waktunya.

3) Wewenang

- a) Memberi usulan untuk pengembangan pasar kepada kepala cabang.
- b) Menentukan target *funding* dan *lending* bersama kepala cabang.
- c) Memimpin dan menentukan agenda rapat *marketing*.
- d) Melakukan penilaian terhadap staff *marketing*.

c. Customer Service (CS)

Posisi dalam organisasi dibawah kepala cabang, bertanggung jawab langsung atas informasi pelayanan KSPPS BMT Fajar.

1) Fungsi Utama

Memberikan pelayanan prima kepada mitra sehubungan dengan produk *funding* (penghimpunan dana) yang dimiliki KSPPS BMT Fajar dalam hal ini simpanan *wadiah*, *mudharabah* dan *mudharabah* berjangka.

2) Tanggung Jawab dan Tugas Pokok

- a) Pelayanan terhadap pembukaan dan penutupan rekening simpanan dan simpanan berjangka serta mutasinya.
- b) Pengarsipan simpanan dan simpanan berjangka.
- c) Perhitungan bagi hasil dan pembukuannya.
- d) Pelaporan tentang perkembangan dana masyarakat.

3) Wewenang

- a) Menutup rekening secara otomatis untuk rekening-rekening saldo yang nominalnya dibawah saldo minimum.
- b) Melakukan pemindahbukuan untuk kasus-kasus tertentu yang telah ada kebijakannya.

d. *Teller*

Posisi dalam organisasi dibawah kepala cabang, bertanggung jawab langsung atas transaksi tunai.

1) Fungsi Utama

Merencanakan dan melaksanakan segala sesuatu transaksi yang sifatnya tunai.

2) Tanggung Jawab dan Tugas Pokok

- a) terselesaikannya laporan kas harian.
- b) Terjaganya keamanan kas.
- c) Tersedianya laporan *cash flow* pada akhir bulan untuk keperluan evaluasi.

3) Wewenang

- a) Menerima transaksi tunai dari transaksi-transaksi yang terjadi di BMT.
- b) Memegang kas tunai sesuai dengan kebijakan yang ada.
- c) Mengeluarkan transaksi tunai pada batas nominal yang diberikan atau atas persetujuan yang berwenang.
- d) Menolak pengeluaran kas apabila tidak ada bukti-bukti pendukung yang kuat.
- e) Mengetahui kode brankas tetapi tidak memegang kuncinya taupun sebaliknya.
- f) Meminta pertanggungjawaban keuangan kas kecil jika batas waktu pertanggungjawaban telah tiba.

6. Produk KSPPS BMT Fajar⁶

a. Produk Simpanan, yakni:

1) Simpanan wadi'ah (titipan)

Wadiah dapat diartikan sebagai titipan murni dari suatu pihak ke pihak lain, yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si pemilik menghendaki.

2) Simpanan Mudharabah berjangka

Simpanan mudharabah berjangka menggunakan akad mudharabah mutlaqah, dimana atas dana simpanan berjangka dari anggota selaku shahibul maal berhak mendapatkan bagi hasil dari KSPPS BMT Fajar dimana proporsi nisbah bagi hasilnya disesuaikan dengan produk jangka waktu yang diambil.

3) Simpanan fajar gold

Simpanan fajar gold menggunakan akad mudharabah mutlaqah, dimana atas dana simpanan berjangka dari anggota selaku shahibul maal berhak mendapatkan bagi hasil dari KSPPS BMT Fajar dimana proporsi nisbah bagi hasilnya: 55% shahibul maal, 45% mudharib.

b. Produk pembiayaan, yakni sebagai berikut:

1) Pembiayaan murabahah (jual beli)

Pembiayaan murabahah adalah jual beli barang pada harga asal (harga perolehan) dengan tambahan keuntungan

⁶ Ibid.

(margin) yang disepakati oleh kedua belah pihak (penjual dan pembeli).

2) Pembiayaan ijarah (sewa)

Pembiayaan ijarah pemilikan hak atas manfaat dari penggunaan sebuah asset sebagai ganti pembayaran.

3) Pembiayaan musyarakah (bagi hasil)

Pembiayaan musyarakah adalah suatu bentuk akad kerjasama perniagaan antara beberapa pemilik modal untuk menyertakan modalnya dalam suatu usaha, dimana masing-masing pihak mempunyai hak ikut serta dalam pelaksanaan manajemen usaha tersebut.

4) Pembiayaan mudharabah (bagi hasil)

Pembiayaan mudharabah adalah akad kerjasama usaha/perniagaan antara pihak pemilik dana (shahibul maal) sebagai pihak yang menyediakan modal dana sebesar 100% dengan pihak pengelola modal (mudharib), untuk diusahakan dengan porsi keuntungan akan dibagi bersama (nisbah) sesuai dengan kesepakatan di muka dari kedua belah pihak.

B. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan di KSPPS BMT

Fajar Pringsewu⁷

Pada dasarnya, pelayanan terhadap nasabah sangatlah bergantung pada petugas atau karyawan yang melayaninya. Namun demikian, bagaimana caranya supaya pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman atau ada pada standarnya yang ditentukan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP).

Dalam menjalankan tata cara sesuai dengan prosedur yang dijalankan khususnya pada KSPPS BMT Fajar Pringsewu dibutuhkan standar kerja yang efisien dan sesuai dengan prosedur. Kunci dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas adalah dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Belandra selaku *Costomer Service* KSPPS BMT Fajar Pringsewu menjelaskan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan sebagai berikut:

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan pembukaan tabungan dilaksanakan sebagai berikut:
 - a. Nasabah datang ke KSPPS BMT Fajar Pringsewu.
 - b. Nasabah mengajukan permohonan tertulis.
 - c. Nasabah melampirkan bukti identitas diri.
 - d. Nasabah melakukan setoran awal.

⁷ *Ibid.*

2. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan setor tunai sebagai berikut:

- a. Nasabah datang langsung ke KSPPS BMT Fajar Pringsewu dengan membawa buku tabungan.
- b. Nasabah mengisi slip penyetoran.
- c. karyawan memvalidasi jumlah saldo data tabungan ke komputer.
- d. Karyawan mencetak saldo setoran pada buku tabungan dan memberikan stempel.

3. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Realisasi Pembiayaan sebagai berikut:

- a. Mengisi formulir pengajuan pembiayaan
- b. Melampirkan foto copy KTP dan Kartu Keluarga.
- c. Melampirkan foto copy rekening listrik atau telepon bulan terakhir.
- d. Melampirkan jaminan pembiayaan.

4. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pembayaran angsuran sebagai berikut:

- a. Pembayaran angsuran tidak harus mendatangi kantor KSPPS BMT Fajar Pringsewu
- b. Nasabah menyerahkan bukti angsuran.
- c. Karyawan memvalidasi dan memberikan stempel.

C. Prosedur Pelayanan Pada Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Fajar Pringsewu⁸

Pada setiap BMT memiliki standar pelayanan yang berbeda-beda yang diterapkan kepada setiap nasabahnya dan sesuai dengan prinsip syariah. Pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT Fajar Pringsewu yaitu dengan memberikan *Service Excellent* kepada nasabahnya dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan dalam memenuhi kebutuhan nasabah dengan terus mengupayakan penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab guna mewujudkan kepuasan nasabah agar terbentuknya loyalitas. Nasabah yang merasa puas dengan pelayanan yang baik akan terciptanya loyalitas kepada KSPPS BMT Fajar Pringsewu.

Pelayanan pada BMT Fajar Pringsewu Lampung menerapkan bahwa seluruh karyawan Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Fajar dalam melakukan dan memberikan pelayanan kepada seluruh anggota didasari oleh prinsip 6S, yaitu :

1. *Salaam*

Yaitu ucapan *Assalamu'alaikum, Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh* merupakan ucapan atau jawaban yang harus senantiasa diberikan kepada setiap anggota, sesama karyawan atau siapapun yang berinteraksi dengan kita, kecuali bila kita telah tahu kalau yang bersangkutan bukan muslim/muslimah. Ucapan tersebut

⁸ Nikmatullah, wawancara dengan pimpinan cabang KSPPS BMT Fajar Pringsewu, Pringsewu, 27 Agustus 2018.

merupakan ciri dan bagian dari kepribadian khas karyawan Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Fajar Pringsewu, oleh karena itu ucapan tersebut harus dilakukan dengan tulus dan benar-benar terjiwai dalam perilakunya, bukan hanya sekedar ucapan formalitas belaka, sehingga mampu tercipta suasana islami, sejuk, penuh persaudaraan dan penuh silaturahmi.

2. *Simple*

Yaitu pelayanan yang diberikan dengan bahasa dan prosedur yang sederhana dan mudah serta jangan sampai memberi kesan mempersulit anggota.

3. *Soon*

Yaitu pelayanan yang diberikan dengan sigap, cekatan, cepat dan sesegera mungkin tanpa mengabaikan prinsip kehati-hatian dan keamanan.

4. *Solution*

Yaitu dalam memberikan pelayanan hendaknya senantiasa dapat memberikan jalan keluar alternative dan hindari kata-kata *tidak ada*, *tidak boleh*, *tidak bias*, *tidak mungkin*, dan gantilah kata-kata tersebut dengan *bagaimana kalau*.

5. *See*

Yaitu dalam memberikan pelayanan hendaknya melihat dan memberikan perhatian dengan sebaik-baiknya kepada yang dilayani, jangan sampai bersikap acuh-tak acuh dan menyepelekan nasabah.

6. *Smile*

Yaitu dengan memberikan senyuman yang sopan, ramah, dan tulus dalam memberikan pelayanan kepada setiap nasabah.

Dalam etika pelayanan, suatu instansi perusahaan memiliki tujuan yang ingin dicapai untuk meraih kesuksesan. Adapun tujuan yang ingin dicapai dengan adanya etika pelayanan pada dunia perbankan yaitu:

1. Menjalin persahabatan serta meningkatkan keakraban dengan nasabah, dan sebagai daya tarik terhadap minat nasabah, sehingga di harapkan mampu meningkatkan jumlah nasabah baru.
2. Sebagai media dalam membujuk nasabah sehingga nasabah merasa tersanjung dengan adanya etika pelayanan yang baik yang didapatkan oleh nasabah.
3. Menyenangkan dan memuaskan nasabah sehingga nasabah dapat meningkatkan kelayakannya terhadap KSPPS BMT Fajar Pringsewu di lain waktu.
4. Mempertahankan nasabah lama agar tidak berpindah ke lembaga keuangan lain.

Selain *Service Excellent*, KSPPS BMT Fajar Pringsewu juga memberikan pelayanan dengan sistem Jemput Bola, yaitu pegawai KSPPS BMT Fajar Pringsewu melayani nasabah yang tidak bisa mendatangi langsung KSPPS BMT Fajar Pringsewu. Pelayanan dapat dilakukan dimanapun, dan membuat tingkat kepuasan nasabah akan semakin tinggi

sehingga memicu loyalitas pada nasabah untuk selalu menggunakan jasa dari KSPPS BMT Fajar Pringsewu.

Pada setiap perusahaan atau lembaga keuangan tentunya memiliki standar dalam melayani setiap nasabahnya, tak terkecuali KSPPS BMT Fajar Pringsewu juga memiliki standar kualitas pelayanan yang terindikasi dari dimensi pokok-pokok kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Langsung)

Karyawan KSPPS BMT Fajar Pringsewu terutama pada bagian *Teller* dan *Costomer Service* yang letaknya didepan harus berpenampilan menarik, rapi, dan juga bersih. Dalam melakukan pelayanan baik *Teller* maupun *Costomer Service* wajib menerapkan 3S (Salam, Sapa, senyum). Pelayanan yang diberikan KSPPS BMT Fajar Pringsewu tidak hanya dilakukan di kantor KSPPS BMT Fajar Pringsewu, tetapi KSPPS BMT Fajar Pringsewu menerapkan sistem Jemput Bola dimana nasabah yang tidak bisa datang langsung ke kantor KSPPS BMT Fajar Pringsewu akan di datangi langsung oleh karyawan KSPPS BMT Fajar Pringsewu sehingga pelayanan dapat diberikan dimanapun dengan pelayanan maksimal seperti dikantor.

KSPPS BMT Fajar Pringsewu juga menyediakan fasilitas fisik berupa gedung, kursi tempat nasabah menunggu pelayanan, AC, kartu anggota, buku simpanan wajib dan masih banyak yang lainnya.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Pada KSPPS BMT Fajar Pringsewu terdapat standar pelayanan, diantaranya penampilan diri, kebersihan dan kerapian ruang kerja, sikap ramah, sopan dan sabar disaat melayani nasabah. Karena keadaan seperti itu akan sangat mempengaruhi kenyamanan nasabah disaat melakukan transaksi langsung di kantor KSPPS BMT Fajar Pringsewu.

3. *Responsiveness* (Daya Tangkap)

Pada saat nasabah mengeluhkan prihal pelayanan KSPPS BMT Fajar Pringsewu yang tidak sesuai atau kurang jelasnya informasi yang diterima oleh nasabah maka dengan cepat KSPPS BMT Fajar Pringsewu memberikan penjelasan sedetail mungkin prihal yang dikeluhkan oleh nasabah tersebut.

4. *Assurance* (Jaminan)

Di KSPPS BMT Fajar Pringsewu memiliki karyawan pelayanan yang baik dan cakap dalam menguasai pekerjaan yang ditanganinya, selain itu juga semua karyawan KSPPS BMT Fajar Pringsewu harus tau produk apa saja yang ditawarkan oleh KSPPS BMT Fajar Pringsewu. Terutama pada bagian *Teller* dan *Costomer Service* karena mereka yang setiap hari berinteraksi dengan nasabah, selain membantu nasabah untuk membuka tabungan atau transaksi lain juga tempat nasabah menyampaikan keluhanya. Dengan kemampuan menguasai semua produk KSPPS BMT Fajar Pringsewu dan keunggulan-keunggulanya

maka dapat membangun kepercayaan nasabah dalam melakukan kerjasama.

5. *Emphaty*

Para karyawan KSPPS BMT Fajar Pringsewu dalam melayani nasabahnya tidak melakukan *diskriminatif* (membeda bedakan) antara satu nabah dengan nasabah yang lainnya, karena semua nasabah adalah anggota dari KSPPS BMT Fajar Pringsewu tersebut.

D. Tanggapan Nasabah Mengenai Penerapan Standar Kualitas pelayanan dari KSPPS BMT Fajar Pringsewu⁹

Penjelasan tentang kualitas pelayanan pada KSPPS BMT Fajar Pringsewu yang memiliki standar pelayanan yang cukup baik, terutama dari sistem penerapan Jemput Bola. Hal tersebut dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi kegiatan pembiayaan maupun tabungan, sistem Jemput Bola sangat cocok digunakan oleh KSPPS BMT Fajar Pringsewu, hal tersebut karena sebagian besar nasabah KSPPS BMT Fajar Pringsewu adalah pedagang di pasar yang mana waktunya banyak digunakan untuk bekerja di pasar. Sehingga ketika mereka akan melakukan transaksi pasti harus menyediakan waktu luang dan itu sangat tidak efisien bagi mereka. Sistem Jemput Bola yang dilakukan oleh marketing KSPPS BMT Fajar Pringsewu merupakan hal yang sangat baik, selain memudahkan mereka mendapatkan nasabah baru dengan sistem ini

⁹ Mahfuddin, Dkk, Wawancara Langsung Dengan Nasabah KSPPS BMT Fajar Pringsewu.

juga dapat memudahkan penyampaian informasi langsung kepada nasabah tanpa harus datang langsung ke kantor KSPPS BMT Fajar Pringsewu. Sangat jelas sekali bahwa hal tersebut sangat berdampak positif bagi KSPPS BMT Fajar Pringsewu, karena semakin besar tingkat kepuasan nasabah maka semakin besar pula dampak positif yang ditimbulkan layaknya loyalitas nasabah akan bertambah seiring tingkat kepuasan yang didapatkannya.

Namun pada prakteknya masih terdapat beberapa kekurangan dari KSPPS BMT Fajar Pringsewu dalam memberikan pelayanan sehingga mengurangi rasa nyaman yang dirasakan oleh nasabah, pelayanan yang dirasa kurang memenuhi standar pelayanan KSPPS BMT Fajar Pringsewu yaitu:

1. Masih kurangnya Sumber Daya Insani (SDI) yang terdapat di KSPPS BMT Fajar Pringsewu, misalnya dalam KSPPS BMT Fajar Pringsewu terdapat satu pegawai yang merangkap jabatan seperti *Teller* yang merangkap menjadi *Costomer Service*, hal ini dapat mempengaruhi tingkat pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT Fajar Pringsewu, jika terdapat beberapa nasabah yang datang langsung ke kantor untuk melakukan suatu transaksi maka nasabah tersebut harus dibiarkan mengantri terlalu lama, sehingga dapat menimbulkan persepsi yang negatif bagi hal ini dapat mempengaruhi tingkat pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT Fajar Pringsewu itu sendiri.

2. Masih kurangnya beberapa fasilitas fisik seperti kotak saran untuk menyampaikan keluhan, belum adanya penjaga keamanan, dan masih sering lambatnya pegawai dalam melakukan pelayanan dikarenakan pihak KSPPS BMT Fajar Pringsewu masih kesulitan dalam mencari Sumber Daya Insani yang memadai dalam bidangnya.
3. Terdapat peraturan pelayanan yang dilakukan oleh KSPPS BMT Fajar Pringsewu harus sabar dan tidak menggunakan tindakan emosional dalam melayani setiap nasabahnya, namun pada prakteknya pegawai yang melakukan pekerjaan diluar kantor masih terbawa emosi ketika sedang menghadapi nasabah yang sulit dalam menerima informasi atau kredit macet.

Tabel 3.1
Daftar Nasabah KSPPS BMT Fajar Pringsewu

No	Nama	Umur	Nasabah
1	Ahmad Saefuddin	32 Tahun	Pembiayaan
2	Nur Rokhim	39 Tahun	Pembiayaan
3	Siti Amina	27 Tahun	Tabungan
4	Kusnadi	45 Tahun	Pembiayaan
5	Rubino	51 Tahun	Pembiayaan
6	Mahfuddin	35 Tahun	Tabungan
7	Tatang Supriyatna	37 Tahun	Pembiayaan
8	Siswanto	40 Tahun	Pembiayaan
9	Juanto	36 Tahun	Pembiayaan

10	Qomaruddin	43 Tahun	Tabungan
11	M. Shaleh	49 Tahun	Pembiayaan
12	Rudiyanto	24 Tahun	Pembiayaan
13	Ahmad Khaerudin	42 Tahun	Pembiayaan
14	Samsul Ma'arif	33 Tahun	Pembiayaan
15	Arif Fadillah	27 Tahun	Pembiayaan
16	Nopiyanto	29 Tahun	Pembiayaan
17	Nur Hidayat	35 Tahun	Pembiayaan
18	Wagiran	40 Tahun	Pembiayaan
19	Medi Susanto	23 Tahun	Tabungan
20	Aris Maulana	28 Tahun	Tabungan

Sumber: Pengamatan dan wawancara langsung nasabah KSPPS BMT Fajar Pringsewu.

BAB IV

ANALISIS DATA

A. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan di KSPPS BMT Fajar Pringsewu

Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada dasarnya membutuhkan standar kerja yang efisien dan sesuai dengan prosedur. Kunci keberhasilan dalam menghasilkan pelayanan yang unggul adalah penerapan standar operasional prosedur (SOP). Dalam memberikan pelayanan pada nasabah, setiap karyawan KSPPS BMT Fajar Pringsewu harus melakukan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan tugas masing-masing karyawan. Oleh karena itu karyawan harus memahami arti penting peranan SOP (Standar Operasional prosedur) yang menjadikan acuan standar kerja setiap karyawan.

Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan yang diberikan kepada nasabah KSPPS BMT Fajar Pringsewu sudah sesuai dengan SOP pusat dan fungsi-fungsi manajemen yang sudah terealisasi dan berjalan dengan baik. Dengan adanya standar operasional yang dikelola dengan baik maka dapat menjalankan, mengarahkan, dan mengawasi kegiatan pelaksanaan pelayanan terhadap karyawan. Sehingga terlaksana pelayanan kepada nasabah dengan aman, lancar, tertib, dan teratur.

Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang diterapkan oleh KSPPS BMT Fajar Pringsewu sebagai berikut:

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan pembukaan tabungan

a. Nasabah datang ke KSPPS BMT Fajar Pringsewu

Calon nasabah yang hendak melakukan pembukaan rekening tabungan mendatangi kantor KSPPS BMT Fajar Pringsewu untuk melakukan permohonan pembukaan tabungan atau menjadi anggota baru.

b. Nasabah mengajukan permohonan tertulis

Calon nasabah mengisi formulir pendaftaran pembukaan rekening baru atau menjadi anggota baru.

c. Nasabah melampirkan bukti identitas diri

Setelah mengisi formulir pendaftaran calon nasabah wajib melampirkan identitas diri seperti, KTP atau Kartu Keluarga (KK) untuk kejelasan data calon nasabah guna meminimalisir pemalsuan data.

d. Nasabah melakukan setoran awal

Setelah proses pendaftaran selesai, dan calon nasabah sudah resmi menjadi anggota baru KSPPS BMT Fajar Pringsewu maka, nasabah melakukan setoran awal guna mengaktifkan buku tabungan yang telah diperoleh.

2. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan transaksi setor tunai

- a. Nasabah datang ke KSPPS BMT Fajar Pringsewu dengan membawa buku tabungan

Nasabah yang ingin melakukan setoran tunai mendatangi KSPPS BMT Fajar Pringsewu dengan membawa buku tabungan guna memvalidasi saldo tabungan terdahulu dengan yang akan disetorkan.

- b. Nasabah mengisi slip penyetoran

Nasabah mengisi slip penyetoran guna mempermudah karyawan memvalidasi jumlah nominal yang akan di setorkan oleh nasabah.

- c. Karyawan memvalidasi jumlah saldo data tabungan ke komputer

Karyawan yang bertugas melayani setoran nasabah lalu memvalidasi jumlah saldo tabungan yang ada di buku tabungan nasabah dengan yang ada di komputer kantor KSPPS BMT Fajar Pringsewu untuk menghindari kesalahan data saldo tabungan.

- d. Karyawan mencetak saldo setoran pada buku tabungan dan memberikan stempel

Setelah proses pemvalidasian buku tabungan dengan komputer selesai maka karyawan mencetak jumlah saldo setoran pada buku tabungan dan memberikan stempel sebagai bukti setoran yang telah dilakukan nasabah.

3. Satandar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan realisasi pembiayaan

a. Mengisi formulir pengajuan pembiayaan

Nasabah yang hendak melakukan pengajuan pembiayaan diharuskan melakukan permohonan secara tertulis dengan mengisi formulir pengajuan pembiayaan yang telah disediakan oleh KSPPS BMT Fajar Pringsewu.

b. Melampirkan KTP dan Kartu Keluarga

Setelah melakukan permohonan secara tertulis nasabah juga diharuskan melampirkan identitas diri seperti KTP dan Kartu Keluarga (KK) guna memperjelas data diri calon nasabah pembiayaan dan meminimalisir resiko pemalsuan data.

c. Melampirkan rekening listrik atau telepon pada bulan terakhir

Nasabah diharuskan melampirkan bukti pembayaran rekening listrik atau telepon untuk melengkapi berkas persyaratan pengajuan pembiayaan guna melihat kemampuan nasabah dalam melakukan pembayaran angsuran.

d. Melampirkan jaminan pembiayaan

Nasabah diharuskan melampirkan jaminan pembiayaan seperti BPKB motor atau mobil guna meminimalisir kemacetan pembayaran angsuran di waktu yang akan datang.

4. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan pembayaran angsuran

a. Pembayaran angsuran tidak harus mendatangi kantor KSPPS BMT

Fajar Pringsewu

Nasabah yang akan melakukan pembayaran angsuran pembiayaan tidak harus datang langsung ke kantor KSPPS BMT Fajar Pringsewu, pembayaran angsuran dapat dilakukan dengan cara sistem jemput bola, karyawan yang bertugas dilapangan mendatangi nasabah yang berhalangan datang dikarenakan kesibukan pekerjaannya.

b. Nasabah menyerahkan bukti angsuran

Setiap pembayaran angsuran pembiayaan yang dilakukan, nasabah diharuskan membawa dan menyerahkan bukti angsuran untuk divalidasi oleh karyawan.

c. Karyawan memvalidasi dan memberi stempel

Setelah nasabah memberikan bukti angsuran pembiayaan, lalu petugas memvalidasi bukti tersebut dan memberikan stempel sebagai bukti bahwa nasabah telah melakukan pembayaran angsuran pembiayaan.

Dengan melihat susunan Standar Operasioanal Prosedur (SOP) Pelayanan yang ditetapkan pada KSPPS BMT Fajar Pringsewu, memperlihatkan kinerja karyawan yang selalu siap untuk memberikan pelayanan terbaik kepada semua nasabah, serta memiliki keterampilan,

kehandalan, berpenampilan baik dan rapih, bersikap ramah serta mampu berkomunikasi dan menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah.

Meskipun penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan sudah sesuai dengan prosedur pada umumnya, namun masih ada hal-hal yang perlu ditingkatkan oleh KSPPS BMT Fajar Pringsewu agar Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat memberikan kenyamanan pada nasabahnya yaitu:

1. *Monitoring/Supervisi*

Monitoring atau *Supervisi* perlu dilakukan secara rutin dan teratur pada saat operasional sedang berlangsung supaya seluruh kegiatan dapat terkontrol dengan baik, sehingga tidak ada nasabah yang *Complain* karena pelayanan yang tidak memuaskan baik dengan cara prosedur penanganan kerja atau tata kerja. Untuk menerapkan SOP dengan baik tahap *monitoring* ini tidak perlu dilakukan secara resmi.

2. Pelatihan

Pelatihan dapat dilakukan agar setiap karyawan dapat memahami dan mengetahui tanggung jawab sebagai seorang petugas pelayanan. Dengan adanya program pelatihan ini maka kegiatan akan berjalan lancar, pelatihan ini akan meningkatkan keterampilan atau kemampuan pegawai dalam melayani nasabah.

B. Kualitas Pelayanan Yang Diberikan KSPPSBMT Fajar Pringsewu Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah

Pada dasarnya Standar Kualitas Pelayanan di KSPPS BMT Fajar Pringsewu memiliki kualitas yang cukup baik dalam memenuhi kebutuhan nasabah dengan terus mengupayakan penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan tindakan dan tanggung jawab guna mewujudkan kepuasan nasabah, penerapan pelayanan pada KSPPS BMT Fajar Pringsewu didasari oleh prinsip 6S, yaitu:

1. *Salaam*, merupakan ucapan yang sudah menjadi ciri setiap karyawan KSPPS BMT Fajar Pringsewu dalam melayani nasabah atau pada sesama karyawan.
2. *Simple*, dalam melayani para nasabah setiap karyawan KSPPS BMT Fajar Pringsewu menggunakan bahasa dan prosedur yang sederhana dan tidak mempersulit nasabahnya.
3. *Soon*, karyawan KSPPS BMT Fajar Pringsewu dituntut melayani para nasabahnya dengan sigap dan cekatan serta cepat dalam proses pelayanan.
4. *Solution*, karyawan KSPPS BMT Fajar Pringsewu senantiasa memberikan jalan keluar pada nasabah yang memiliki kendala permasalahan, sehingga dapat terselesaikan.
5. *See*, karyawan KSPPS BMT Fajar Pringsewu tidak bersikap acuh-takacuh dan selalu bersikap ramah kepada nasabahnya.

6. *Smile*, para karyawan KSPPS BMT Fajar Pringsewu wajib bersikap sopan, ceria didepan nasabahnya, karena sudah menjadi suatu standar pelayanan yang wajib dipatuhi.

Dalam melakukan pelayanan, KSPPS BMT Fajar Peingsewu memiliki Standar Kualitas Pelayanan yang terindikasi dari dimensi pokok kualitas pelayanan, diantaranya:

1. *Tangibles* (Bukti Langsung)

Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh KSPPS BMT Fajar Pringsewu kepada para nasabahnya. Fasilitas langsung yang diberikan oleh KSPPS BMT Fajar Pringsewu meliputi fasilitas fisik seperti gedung, kursi tempat nasabah menunggu pelayanan, AC, kartu anggota, buku simpanan wajib dan penampilan karyawan.

KSPPS BMT Fajar Pringsewu selalu memperhatikan fasilitas fisik dan kualitas pelayanan yang diberikan agar memberikan kesan yang baik pada para nasabahnya, sehingga nasabah mendapatkan kenyamanan dalam bertransaksi dan dapat menimbulkan kelayaitasan terhadap KSPPS BMT Fajar Pringsewu untuk waktu yang akan datang.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT Fajar Pringsewu sesuai dengan Standar Operasional yang telah diterapkan. Kerena kepuasan dan loyalitas nasabah akan menurun bila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah. Jadi

dimensi *reliability* merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara tepat.

3. *Responsiveness* (Daya Tangkap)

KSPPS BMT Fajar Pringsewu sangat merespon atau sigap dalam membantu para nasabahnya dan memberikan pelayanan dengan cepat tanggap serta memberikan penjelasan sedetail mungkin tentang keluhan nasabahnya.

4. *Assurance* (Jaminan)

Sikap karyawan KSPPS BMT Fajar Pringsewu membuat nasabah merasa perusahaan dapat menjamin jasa pelayanan yang dibutuhkan nasabah. Pengetahuan dan sikap karyawan juga dapat meningkatkan kepercayaan dan keyakinan dari nasabah untuk terus menggunakan jasa dari KSPPS BMT Fajar Pringsewu.

5. *Empathy* (Empati)

Karyawan KSPPS BMT Fajar Pringsewu memberikan perhatian kepada para nasabahnya dengan tidak membedakan diantara satu dengan yang lainnya. Dengan memberikan perhatian berupa keramahan dalam memberikan pelayanan, melayani dengan sopan, menebar senyum kepada setiap nasabah agar nasabah merasa dihargai dan selalu diperhatikan.

KSPPS BMT Fajar Pringsewu juga memberikan pelayanan dengan sistem Jemput Bola, yaitu karyawan KSPPS BMT Fajar Pringsewu melayani nasabah yang tidak bisa mendatangi langsung KSPPS BMT

Fajar Pringsewu. Pelayanan dapat dilakukan dimanapun, dan membuat tingkat kepuasan nasabah akan semakin tinggi sehingga memicu loyalitas pada nasabah untuk selalu menggunakan jasa dari KSPPS BMT Fajar Pringsewu.

Pengukuran kualitas pelayanan yang diberikan KSPPS BMT Fajar Pringsewu sebagai upaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah dapat dilihat dari indikator yang ada seperti:

1. Tangible (Keadaan Fisik)

- a. Persepsi nasabah terhadap keadaan fisik (Kondisi gedung, gudang, dan lain-lain.

Tabel 4.1

Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	13	65 %
Setuju	5	25 %
Ragu-Ragu	2	10%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	20	100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 13 responden (65 %) mempersepsikan bahwa keadaan fisik gedung, gudang dan lain-lain dalam keadaan baik sangat setuju, sedangkan 5 responden (25 %) mempersepsikan setuju dan sisanya 2 orang

responden (10%) ragu-ragu dengan keadaan fisik KSPPS BMT Fajar Pringsewu.

b. Persepsi nasabah terhadap kelengkapan sarana dan prasarana

Tabel 4.2

Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	10	50 %
Setuju	7	35 %
Ragu-Ragu	2	10%
Tidak Setuju	1	5 %
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	20	100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 10 responden (50 %) mempersepsikan bahwa sangat setuju dengan kelengkapan sarana dan prasaran KSPPS BMT Fajara Pringsewu, sedangkan 7 responden (35 %) menyatakan setuju, 2 responden (10 %) menyatakan ragu-ragu, dan 1 orang responden tidak setuju dengan kelengkapan sarana dan prasarana. Dilihat dari pengamatan penulis bahwasanya KSPPS BMT Fajara Pringsewu masih kekurangan Sumber Daya Insani (SDI) sebagai penunjang sarana pelayanan.

c. Persepsi nasabah terhadap penampilan pegawai

Tabel 4.3

Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	18	90 %
Setuju	2	10 %
Ragu-Ragu	-	-
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	20	100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 18 responden (90 %) mempersepsikan bahwa sangat setuju dengan penampilan para karyawan KSPPS BMT Fajar Pringsewu, dan 2 responden (10 %) menyatakan setuju.

2. Reliability (Kehandalan)

a. Persepsi nasabah terhadap kepercayaan nasabah pada karyawan

Tabel 4.4

Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	15	75 %
Setuju	5	25 %
Ragu-Ragu	-	-
Tidak Setuju	-	-

Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	20	100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 15 responden (75%) mempersepsikan sangat setuju terhadap kemampuan karyawan yang dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan, dan 5 responden (25%) mempersepsikan setuju dengan kemampuan para karyawan.

- b. Persepsi nasabah terhadap konsistensi karyawan dalam memberikan pelayanan

Tabel 4.5

Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	9	45 %
Setuju	11	55 %
Ragu-Ragu	-	-%
Tidak Setuju	-	- %
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	20	100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 9 responden (45%) mempersepsikan sangat setuju terhadap konsistensi karyawan dalam melayani nasabah KSPPS BMT Fajar Pringsewu,

dan sebanyak 11 responden (55%) menyatakan setuju terhadap konsistensi karyawan.

- c. Persepsi nasabah terhadap keakuratan karyawan dalam melayani nasabah

Tabel 4.6

Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	10	50 %
Setuju	10	50 %
Ragu-Ragu	-	-
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	20	100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 10 responden (50%) mempersepsikan sangat setuju terhadap keakuratan karyawan dalam memberikan pelayanan, dan 10 responden (50%) juga menyatakan setuju dengan keakuratan karyawan KSPPS BMT Fajar Pringsewu.

3. Responsiveness (Daya Tangkap)

- a. Persepsi nasabah terhadap kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan benar

Tabel 4.7

Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	17	85 %
Setuju	3	15 %
Ragu-Ragu	-	-
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	20	100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 17 responden (85%) mempersepsikan sangat setuju terhadap kemampuan para karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan benar, dan 3 responden menyatakan setuju dengan hal tersebut.

- b. Persepsi nasabah terhadap ketanggapan karyawan dalam mengatasi keluhan nasabah

Tabel 4.8

Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	3	15 %
Setuju	17	85 %
Ragu-Ragu	-	-
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-

Jumlah	20	100 %
--------	----	-------

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 3 responden (15%) mempersepsikan sangat setuju terhadap ketanggapan karyawan dalam mengatasi keluhan nasabah, dan 17 responden (85%) lainnya menyatakan setuju dengan ketanggapan karyawan.

- c. Persepsi nasabah terhadap interaksi karyawan yang baik kepada nasabah

Tabel 4.9

Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	20	100 %
Setuju	-	-
Ragu-Ragu	-	-
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	20	100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui seluruh responden (100%) mempersepsikan sangat setuju terhadap interaksi karyawan kepada para nasabahnya.

4. Assurance (Jaminan)

- a. Persepsi nasabah terhadap kenyamanan, keamanan, dan ketepatan waktu pelayanan

Tabel 4.10

Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	4	20 %
Setuju	16	80 %
Ragu-Ragu	-	-
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	20	100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 4 responden (20%) mempersepsikan sangat setuju terhadap kenyamanan, keamanan, dan ketepatan waktu pelayanan, sedangkan 16 responden (80%) mempersepsikan setuju terhadap kenyamanan, keamanan, dan ketepatan waktu pelayanan di KSPPS BMT Fajar Pringsewu.

- b. Persepsi nasabah terhadap pengetahuan karyawan dalam memberikan informasi kepada nasabah

Tabel 4.11

Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	12	60 %

Setuju	8	40 %
Ragu-Ragu	-	-
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	20	100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 12 responden (60%) mempersepsikan sangat setuju terhadap pengetahuan karyawan dalam memberikan informasi, sedangkan 8 responden (40%) menyatakan setuju terhadap pengetahuan karyawan.

c. Persepsi nasabah terhadap profesionalisme karyawan

Tabel 4.12

Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	4	20 %
Setuju	10	50 %
Ragu-Ragu	6	30%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	20	100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 4 responden (20%) mempersepsikan sangat setuju terhadap

profesionalisme karyawan dalam memberikan pelayanan, sedangkan 10 responden (50%) menyatakan setuju terhadap profesionalisme karyawan dalam memberikan pelayanan, dan 6 responden menyatakan ragu-ragu terhadap profesionalisme karyawan dalam memberikan pelayanan.

5. Emphaty (Empati)

- a. Persepsi nasabah terhadap kecepatan karyawan dalam menanggapi keluhan nasabah

Tabel 4.13

Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	17	85 %
Setuju	3	15 %
Ragu-Ragu	-	-
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	20	100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 17 responden (85%) mempersepsikan sangat setuju terhadap kecepatan karyawan dalam menanggapi keluhan nasabah, dan 3 responden (15%) menyatakan setuju dengan hal tersebut.

- b. Persepsi nasabah terhadap kepedulian karyawan akan keinginan nasabah

Tabel 4.14

Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	9	45 %
Setuju	8	40 %
Ragu-Ragu	3	15%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	20	100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 9 responden (45%) mempersepsikan sangat setuju terhadap kepedulian karyawan akan keinginan nasabah, sedangkan 8 responden (40%) menyatakan setuju dengan hal tersebut, dan 3 responden 15% menyatakan ragu-ragu dengan kepedulian karyawan.

- c. Persepsi nasabah terhadap karyawan yang dapat menjaga hubungan baik kepada nasabah

Tabel 4.15

Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	19	95 %
Setuju	1	5 %
Ragu-Ragu	-	-

Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	20	100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 19 responden (95%) mempersepsikan sangat setuju terhadap karyawan yang dapat menjaga hubungan baik kepada nasabah, sedangkan 1 responden (5%) menyatakan setuju dengan hal tersebut.

Pengukuran kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan KSPPS BMT Fajar Pringsewu dapat dilihat dari indikator yang ada seperti:

1. Tangible (Bukti Fisik)

a. Persepsi kepuasan nasabah terhadap keadaan fisik

Tabel 4.16

Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	13	65 %
Setuju	7	35 %
Ragu-Ragu	-	-
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	20	100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 13 responden (65 %) mempersepsikan bahwa sangat setuju dan merasa

puas dengan keadaan fisik gedung, gudang dan lain-lain dalam keadaan baik, sedangkan 7 responden (35 %) mempersepsikan setuju dengan keadaan fisik KSPPS BMT Fajar Pringsewu.

- b. Persepsi kepuasan nasabah terhadap kelengkapan sarana dan prasarana

Tabel 4.17

Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	10	50 %
Setuju	7	35 %
Ragu-Ragu	3	15%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	20	100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 10 responden (50%) mempersepsikan bahwa sangat setuju dengan kelengkapan sarana dan prasaran KSPPS BMT Fajara Pringsewu, sedangkan 7 responden (35%) menyatakan setuju, 3 responden (15%) menyatakan ragu-ragu. Dilihat dari pengamatan penulis bahwasanya KSPPS BMT Fajara Pringsewu masih kekurangan Sumber Daya Insani (SDI) sebagai penunjang sarana pelayanan.

c. Persepsi kepuasan nasabah tentang terhadap penampilan pegawai

Tabel 4.18

Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	18	90 %
Setuju	2	10 %
Ragu-Ragu	-	-
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	20	100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 18 responden (90 %) mempersepsikan bahwa nasabah merasa puas dan sangat setuju dengan penampilan para karyawan KSPPS BMT Fajar Pringsewu, dan 2 responden (10 %) menyatakan setuju.

2. Reliability (Kehandalan)

a. Persepsi kepuasan nasabah terhadap kepercayaan nasabah pada karyawan

Tabel 4.19

Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	15	75 %
Setuju	5	25 %
Ragu-Ragu	-	-

Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	20	100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 15 responden (75%) mempersepsikan sangat setujudan puas terhadap kemampuan karyawan yang dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan, dan 5 responden (25%) mempersepsikan setuju dengan kemampuan para karyawan.

- b. Persepsi kepuasan nasabah terhadap konsistensi karyawan dalam memberikan pelayanan

Tabel 4.20

Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	9	45 %
Setuju	11	55 %
Ragu-Ragu	-	-%
Tidak Setuju	-	- %
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	20	100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 9 responden (45%) mempersepsikan sangat setuju dan puas terhadap kinerja dan konsistensi karyawan dalam melayani nasabah KSPPS

BMT Fajar Pringsewu, dan sebanyak 11 responden (55%) menyatakan setuju terhadap konsistensi karyawan.

- c. Persepsi kepuasan nasabah terhadap keakuratan karyawan dalam melayani nasabah

Tabel 4.21

Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	10	50 %
Setuju	10	50 %
Ragu-Ragu	-	-
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	20	100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 10 responden (50%) mempersepsikan sangat setuju dan puas terhadap keakuratan karyawan dalam memberikan pelayanan, dan 10 responden (50%) juga menyatakan setuju dengan keakuratan karyawan KSPPS BMT Fajar Pringsewu.

3. Responsiveness (Daya Tangkap)

- a. Persepsi kepuasan nasabah terhadap kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan benar

Tabel 4.22

Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	17	85 %
Setuju	3	15 %
Ragu-Ragu	-	-
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	20	100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 17 responden (85%) mempersepsikan sangat setuju dan puas terhadap kinerja dan kemampuan para karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan benar, dan 3 responden menyatakan setuju dengan hal tersebut.

- b. Persepsi kepuasan nasabah terhadap ketanggapan karyawan dalam mengatasi keluhan nasabah

Tabel 4.23

Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	3	15 %
Setuju	17	85 %
Ragu-Ragu	-	-
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-

Jumlah	20	100 %
--------	----	-------

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 3 responden (15%) mempersepsikan sangat setuju dan puas terhadap ketanggapan karyawan dalam mengatasi keluhan nasabah, dan 17 responden (85%) lainnya menyatakan setuju dengan ketanggapan karyawan.

- c. Persepsi kepuasan nasabah terhadap interaksi karyawan yang baik kepada nasabah

Tabel 4.24

Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	20	100 %
Setuju	-	-
Ragu-Ragu	-	-
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	20	100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui seluruh responden (100%) mempersepsikan sangat setuju dan merasa pusa terhadap interaksi karyawan kepada para nasabahnya.

4. Assurance (Jaminan)

- a. Persepsi kepuasan nasabah terhadap kenyamanan, keamanan, dan ketepatan waktu pelayanan

Tabel 4.25

Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	4	20 %
Setuju	16	80 %
Ragu-Ragu	-	-
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	20	100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 4 responden (20%) mempersepsikan sangat setuju dan puas terhadap kenyamanan, keamanan, dan ketepatan waktu pelayanan, sedangkan 16 responden (80%) mempersepsikan setuju terhadap kenyamanan, keamanan, dan ketepatan waktu pelayanan di KSPPS BMT Fajar Pringsewu.

- b. Persepsi kepuasan nasabah terhadap pengetahuan karyawan dalam memberikan informasi kepada nasabah

Tabel 4.26

Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	12	60 %

Setuju	8	40 %
Ragu-Ragu	-	-
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	20	100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 12 responden (60%) mempersepsikan sangat setuju dan puas terhadap kinerja dan pengetahuan karyawan dalam memberikan informasi, sedangkan 8 responden (40%) menyatakan setuju terhadap pengetahuan karyawan.

c. Persepsi kepuasan nasabah terhadap profesionalisme karyawan

Tabel 4.27

Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	4	20 %
Setuju	10	50 %
Ragu-Ragu	6	30%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	20	100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 4 responden (20%) mempersepsikan sangat setuju dan puas terhadap

profesionalisme karyawan dalam memberikan pelayanan, sedangkan 10 responden (50%) menyatakan setuju terhadap profesionalisme karyawan dalam memberikan pelayanan, dan 6 responden menyatakan ragu-ragu terhadap profesionalisme karyawan dalam memberikan pelayanan.

5. Emphaty (Empati)

- a. Persepsi kepuasan nasabah terhadap kecepatan karyawan dalam menanggapi keluhan nasabah

Tabel 4.28

Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	17	85 %
Setuju	3	15 %
Ragu-Ragu	-	-
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	20	100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 17 responden (85%) mempersepsikan sangat setuju dan puas terhadap kecepatan karyawan dalam menanggapi keluhan nasabah, dan 3 responden (15%) menyatakan setuju dengan hal tersebut.

- b. Persepsi kepuasan nasabah terhadap kepedulian karyawan akan keinginan nasabah

Tabel 4.29

Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	9	45 %
Setuju	8	40 %
Ragu-Ragu	3	15%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	20	100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 9 responden (45%) mempersepsikan sangat setuju dan puas terhadap kepedulian karyawan akan keinginan nasabah, sedangkan 8 responden (40%) menyatakan setuju dengan hal tersebut, dan 3 responden 15% menyatakan ragu-ragu dengan kepedulian karyawan.

- c. Persepsi kepuasan nasabah terhadap karyawan yang dapat menjaga hubungan baik kepada nasabah

Tabel 4.30

Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	19	95 %
Setuju	1	5 %
Ragu-Ragu	-	-

Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	20	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 19 responden (95%) mempersepsikan sangat setuju dan puas terhadap karyawan yang dapat menjaga hubungan baik kepada nasabah, sedangkan 1 responden (5%) menyatakan setuju dengan hal tersebut.

Pengukuran loyalitas nasabah terhadap pelayanan yang diberikan KSPPS BMT Fajar Pringsewu dapat dilihat dari indikator yang ada seperti:

1. Pembelian secara ulang

a. Nasabah akan melakukan pembelian ulang secara teratur

Tabel 4.31

Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	18	90 %
Setuju	2	10 %
Ragu-Ragu	-	-
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	20	100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 18 responden (90%) mempersepsikan sangat setuju dan akan melakukan

pembelian ulang secara teratur, sedangkan 2 responden (10%) menyatakan setuju dengan hal tersebut.

- b. Nasabah akan membela atau lebih mengunggulkan produk dari KSPPS BMT Fajar Pringsewu

Tabel 4.32

Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	20	100 %
Setuju	-	-
Ragu-Ragu	-	-
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	20	100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui keseluruhan responden (100%) mempersepsikan sangat setuju dan akan membela serta mengunggulkan produk KSPPS BMT Fajar Pringsewu.

2. Pembelian produk ditempat yang sama

- a. Nasabah akan menggunakan produk lain yang ditawarkan KSPPS BMT fajar Pringsewu

Tabel 4.33

Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	10	50 %
Setuju	10	50 %

Ragu-Ragu	-	-
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	20	100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 10 responden (50%) mempersepsikan sangat setuju dan akan menggunakan produk lain yang ditawarkan KSPPS BMT Fajar Pringsewu, sedangkan 10 responden (50%) menyatakan setuju dengan hal tersebut.

b. Nasabah merasa puas dengan produk yang ditawarkan

Tabel 4.34

Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	18	90 %
Setuju	2	10 %
Ragu-Ragu	-	-
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	20	100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui seluruh responden (100%) mempersepsikan sangat setuju terhadap produk yang ditawarkan KSPPS BMT Fajar Pringsewu.

3. Merefernsikan kepada orang lain

- a. Nasabah kan menyarankan kepada teman, kerabat, dan saudara untuk menjadi anggota KSPPS BMT Fajar Pringsewu

Tabel 4.35

Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	2	10 %
Setuju	18	90 %
Ragu-Ragu	-	-
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	20	100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 2 responden (10%) mempersepsikan sangat setuju dan akan merefernsikan kepada orang terdekat, sedangkan 2 responden (90%) menyatakan setuju dengan hal tersebut.

- b. Nasabah akan merekomendasikan produk yang unggul

Tabel 4.36

Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	7	35 %
Setuju	13	65 %
Ragu-Ragu	-	-
Tidak Setuju	-	-

Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	20	100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 7 responden (35%) mempersepsikan sangat setuju dan akan merekomendasikan produk yang unggul, sedangkan 13 responden (65%) menyatakan setuju dengan hal tersebut.

4. Tidak dapat dipengaruhi pesaing

- a. Nasabah sudah merasa nyaman atas pelayanan dan produk yang ditawarkan dan tidak akan terpengaruh produk yang sama di instansi lain

Tabel 4.37

Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	9	45 %
Setuju	7	35 %
Ragu-Ragu	4	20 %
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	20	100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 9 responden (450%) mempersepsikan sangat setuju dan sudah merasa nyaman atas pelayanan dan produk yang ditawarkan, sedangkan 7

responden (35%) menyatakan setuju dengan hal tersebut, dan 4 responden (20%) masih merasa ragu-ragu.

- b. Nasabah akan menempatkan KSPPS BMT Fajar Pringsewu sebagai pilihan utama

Tabel 4.38

Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	1	5 %
Setuju	19	95 %
Ragu-Ragu	-	-
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	20	100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 1 responden (5%) mempersepsikan sangat setuju dan akan menempatkan KSPPS BMT Fajar Pringsewu sebagai pilihan utama, sedangkan 19 responden (95%) menyatakan setuju dengan hal tersebut.

Melihat data-data yang diperoleh dari responden dapat kita ketahui bahwa hampir seluruh nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan KSPPS BMT Fajar Pringsewu dan cenderung loyal. Namun, dari pengamatan yang penulis lakukan masih terdapat beberapa kekurangan

dari KSPPS BMT Fajar Pringsewu dalam memberikan pelayanan sehingga mengurangi rasa nyaman yang dirasakan oleh nasabah, dari hasil wawancara dan koesioner yang penulis lakukan dengan nasabah KSPPS BMT Fajar Pringsewu sebagian besar nasabah berpendapat bahwa pelayanan yang dirasa kurang memenuhi standar pelayanan KSPPS BMT Fajar Pringsewu yaitu:

1. Masih kurangnya Sumber Daya Insani (SDI) yang terdapat di KSPPS BMT Fajar Pringsewu, hal ini dapat mengganggu kenyamanan nasabah pada saat melakukan transaksi dikarenakan terkendalanya karyawan yang merangkap jabatan sehingga dapat menimbulkan penumpukan antrian nasabah, hal ini sangat tidak baik bagi citra KSPPS BMT Fajar pringsewu itu sendiri, sehingga menimbulkan persepsi negatif dan mempengaruhi tingkat kenyamanan nasabah.
2. Kurangnya beberapa fasilitas fisik seperti kotak saran untuk menyampaikan keluhan, belum adanya penjaga keamanan, dan masih sering lambatnya pegawai dalam melakukan pelayanan juga dapat menimbulkan persepsi yang negatif untuk KSPPS BMT Fajar Pringsewu.
3. Pada prakteknya masih adanya karyawan yang melakukan pekerjaan diluar kantor masih terbawa emosi ketika sedang menghadapi nasabah yang sulit dalam menerima informasi atau kredit macet.

Dengan adanya hal tersebut perlu dilakukanya evaluasi terhadap kinerja karyawan KSPPS BMT Fajar Pringsewu, evaluasi dilakukan

dengan cara mengukur tingkat kepuasan nasabah. Dengan melakukan evaluasi tersebut KSPPS BMT Fajar Pringsewu akan tahu seberapa baik pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Karena kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan nasabah. Nasabah yang merasa puas akan cenderung loyal kepada KSPPS BMT Fajar Pringsewu.

Dilihat dari kondisi KSPPS BMT Fajar Pringsewu, perlu adanya penambahan Sumber Daya Insani (SDI) yang berkompeten dibidangnya, serta menggunakan sistem keluhan dan saran, hal ini dapat dilakukan dengan cara menambahkan fasilitas fisik seperti kotak saran untuk nasabah dan mempersilahkan nasabah untuk menyampaikan penilaian mengenai pelayanan KSPPS BMT Fajar Pringsewu. Untuk karyawan yang bertugas diluar kantor sebaiknya perlu dilakukan pemantauan atau pengawasan hal ini dilakukan guna memonitor sikap karyawan yang bertugas dilapangan.

Kualitas pelayanan menurut persepektif ekonomi islam yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan yaitu standarisasi syariah. Islam mensyariatkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara dalam menjalankan setiap aktivitas maupun dalam memecahkan setiap permasalahan. Di dalam Islam tidak mengenal kebebasan beraqiqah ataupun kebebasan beribadah, apabila seseorang telah memeluk Islam sebagai keyakinan aqidahnya, maka baginya wajib untuk menyembah Allah SWT sesuai cara yang sudah ditetapkan.

Oleh karena itu, Kualitas pelayanan menurut Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari suatu usaha yang dijalankan, baik itu berupa barang ataupun jasa haruslah berkualitas, kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga keuangan dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah dalam menggunakan produk atau jasa yang dimilikinya.

KSPPS BMT Fajar Pringsewu dalam hal ini sebagai objek dari penelitian yang penulis teliti, KSPPS BMT Fajar Pringsewu merupakan sebuah usaha bisnis. Dengan begitu, KSPPS BMT Fajar Pringsewu dikelola secara profesional sehingga mencapai tingkat efisiensi ekonomi tertentu, demi mewujudkan kesejahteraan anggota, seiring penguatan kelembagaan BMT itu sendiri. Pada sudut pandang sosial, KSPPS BMT Fajar Pringsewu berorientasi pada peningkatan kehidupan anggota yang tidak mungkin dijangkau dengan prinsip bisnis. Melalui dana ZIS akan mengarahkan anggota untuk mengembangkan usahanya, untuk dikelola dan pada akhirnya mampu mengembangkan dana bisnisnya.

Dalam konteks pelayanan, tentu nasabah akan merasa puas atau tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi, kepuasan seorang muslim tidak didasarkan banyak sedikitnya barang yang dikonsumsi, tetapi didasarkan atas berapa besar nilai ibadah yang didapat dari yang dikonsumsi.

Kepuasan dalam konteks Islam adalah yang dapat membawa kemaslahatan dan bermanfaat, diperoleh dengan cara yang halal, serta

mensyukurinya dan jangan melampaui batas atau berlebihan. Jadi, kepuasan nasabah dalam Islam adalah memenuhi kebutuhannya cenderung untuk memilih barang dan jasa yang dapat memberikan masalah yang berkaitan erat dengan kesyariahan serta tidak berlebihan dalam mendapatkannya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan sebagai upaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pada nasabah KSPPS BMT Fajar Pringsewu, penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada dasarnya, penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan sudah berjalan secara maksimal dengan menjalankan aturan SOP yang telah diterapkan oleh KSPPS BMT Fajar pusat. Dengan adanya Standar Operasional yang dikelola dengan baik maka dapat meningkatkan kinerja para karyawannya. Namun dalam pelaksanaan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan masih diperlukan adanya pengawasan secara rutin dan teratur, karena akan mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan. Pengawasan Standar Operasional Prosedur (SOP) dilakukan dengan cara *monitoring* dan pelatihan agar karyawan dapat lebih mengerti tugas dan kewajiban dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Pelaksanaan Standar Operasional (SOP) Pelayanan pada KSPPS BMT Fajar Pringsewu pada prakteknya belum sepenuhnya maksimal karena masih kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh pihak KSPPS BMT Fajar Pringsewu sendiri, para karyawan belum sepenuhnya mampu melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Pelayanan dengan baik, dan masih memerlukan peningkatan kinerja karyawan.

2. Kualitas pelayanan di KSPPS BMT Fajar Pringsewu di dasari pada prinsip 6S, yaitu: *Salaam*, *Simple*, *Soon*, *Solution*, *See*, dan *Smile*. Sedangkan dimensi yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan KSPPS BMT Fajar Pringsewu diantaranya: *Tangibles* Bukti Langsung yang diberikan pihak KSPPS BMT Fajar Pringsewu meliputi fasilitas fisik seperti gedung, kursi tempat nasabah menunggu pelayanan, AC, kartu anggota, buku simpanan wajib dan penampilan karyawan; *Reliability* Keandalan Pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT Fajar Pringsewu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Pelayanan; *Responsiveness* Daya Tangkap yang dilakukan karyawan KSPPS BMT Fajar Pringsewu dalam melayani nasabah sigap dalam membantu para nasabahnya dan memberikan pelayanan dengan cepat tanggap; *Assurance* Jaminan yang diberikan oleh karyawan KSPPS BMT Fajar Pringsewu dengan melakukan pelayanan yang sigap dan tanggap serta pengetahuan dan sikap karyawan yang ramah; *Empathy* Karyawan KSPPS BMT Fajar Pringsewu memberikan perhatian kepada para nasabahnya dengan tidak membedakan diantara satu dengan yang lainnya dengan sikap keramah tamahan.

KSPPS BMT Fajar Pringsewu juga memberikan pelayanan dengan sistem Jemput Bola yaitu pelayanan yang dapat dilakukan diluar

kantor KSPPS BMT Fajar Pringsewu dengan cara karyawan mendatangi nasabah yang tidak bisa datang langsung ke kantor.

kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah dapat diukur dengan menggunakan indikator disetiap masing-masing variabel guna mengetahui seberapa tingkat kepuasan nasabah akan pelayanan yang diberikan KSPPS BMT Fajar Pringsewu sehingga nasabah akan terus loyal kepada instansi tersebut.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis mengajukan saran kepada KSPPS BMT Fajar Pringsewu sebagai berikut:

1. Perlu adanya peningkatan dan pengembangan Standar Operasional KSPPS BMT Fajar Pringsewu agar terciptanya kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga nasabah akan terus merasa puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan, karena kualitas pelayanan sangat penting dan dapat mempengaruhi kenyamanan nasabah sehingga terciptanya loyalitas nasabah itu sendiri. Dan perlunya *memonitor* dan melakukan pelatihan karyawan karena persaingan bisnis jasa yang menuntut untuk selalu memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada nasabah.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT Fajar Pringsewu sudah cukup baik, namun melihat kondisi persaingan bisnis jasa saat ini KSPPS BMT Fajar Pringsewu yang masih kekurangan Sumber Daya Insani harus cepat dan tanggap dalam merekrut calon-calon karyawan

baru yang kompeten dalam bidangnya dan melakukan pelatihan agar kedepannya dapat terus bersaing dalam menyediakan kualitas pelayanan yang baik dan dapat terus bersaing. Serta adanya penambahan beberapa fasilitas fisik yang belum terpenuhi.



DAFTAR PUSTAKA

Abdul Manan, *Hukum Ekonomi Syariah*, Kencana Prenadamedia Group, Jakarta, 2012.

Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Kencana Prenadamedia Group, Jakarta, 2009.

Arikunto, Surharsimi, *Prosedur Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta, 2012.

Bahrul Kirom, *Mengukur Kinerja Layanan dan Kepuasan Konsumen*, Pustareka Cipta, Bandung, 2015.

Cholid Nurkubo dan Abu Achmadi, *Metode Penelitian*, Bumi Aksara, Jakarta, 2007.

Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Gramedia, Jakarta, 2008.

Endah Nur Fatimah, dkk, *Strategi Pintar Menyusun SOP*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, 2015.

Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi Ke-2, Andi Offset, Yogyakarta, 2007.

Huriyati, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta, 2005.

Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Research*, Mandar Maju, Bandung, 2008.

Kasmir, *Kewirausahaan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006.

Kenedy dan Young dalam J. Supranto, *Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelanggan (Untuk meningkatkan Pangsa Pasar)*, Rineka Cipta, Jakarta, 2011.

Linggapan, *Definisi Standar Operasional Prosedur*, Gramedia, Manado, 2010.

Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia*, Kencana, Jakarta, 2015.

Mudrajat Kuncoro, *Metode Research Untuk Ekonomi dan Bisnis*, Erlangga, Jakarta, 2013.

Muhammad Bapundu Tika, *Metode Penelitian Riset Bisnis*, Bumi Aksara, Jakarta, 2006.

M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Alfabeta, Bandung, 2010.

Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wat Tamwil*, UII Press, Yogyakarta, 2014.

Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori dan Praktek*, Gema Insani Press, Jakarta, 2011.

Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Gramedia, Jakarta, 2006.

Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ke-13, Erlangga, Jakarta, 2009.

Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta, 2008.

Sofjan Assauri, *Strategi Marketing*, Raja Grafindo persada, Jakarta, 2012.

Sudono Sukirno, *Pengantar Teori Mikro Ekonomi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta 2012.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2016.

Winarno Surachman, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Tarsito, Bandung, 2015.

Wirdyaningsih, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, Kencana Prenadamedia Group, Jakarta, 2008.

Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Ekognisia, Yogyakarta, 2010.

Eli Sulastrri, “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Costumer Service* Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Persepektif Ekonomi Islam”. UIN Raden Intan Lampung, kripsi S1 2017.

Muhammad Dwi Ari Susanto, Handoyo Djoko Waluyo, Sari Listyorini, “Pengaruh Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Pada KJKS BMT Binna Ummat Sejahtera Kec. Lasem”, Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Vol. 1 No. 1 Tahun 2012.

Muhammad Irdiansyah, “Analisis Strategi Promosi dan Kepuasan Nasabah Terhadap Peningkatan Pembiayaan Warung Mikro”, UIN Raden Intan Lampung, Skripsi S1, 2017.

Muhammad Zakiy dan Evita Putri Azzahroh, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervenning”, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol. 3 No. 1 Tahun 2017.

Nurul Mubarak dan Eriza Yolanda Maldina, “Strategi Pemasara Islami Dalam Meningkatkan Penjualan Pada Batik Calista”, Jurnal I-Ekonomi Vol. 3, No. 1 Tahun 2017

Putri Dwi Cahyani, “Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Yogyakarta “, Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol. VI No. 2 Tahun 2016.

Prasetyo Adi, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Kaffah Yogyakarta*, STAIN Surakarta, Skripsi S1, 2008.

Wirdani Wahab, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru” Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan, Vol. 2 No. 1 Tahun 2017.

Arsip KSPPS BMT Fajar 2015.

Belandra, Wawancara dengan *Costomer Service* KSPPS BMT Fajar Pringsewu, Tidak dipublikasikan 2018.

Nikmatullah, Wawancara dengan Pimpinan Cabang KSPPS BMT Fajar Pringsewu, Tidak dipublikasikan 2018.

Mahfuddin, Dkk, Wawancara Nasabah KSPPS BMT Fajar Pringsewu, Tidak dipublikasikan, 2018.